让你倍受欢迎的社交工具书

委婉说话的艺术



李维◎著

交际的圆融策略，处世的成功哲学

65个诀窍

教你坦白说出自己真正的想法

不拆台，不揭短，锋芒内敛却又态度鲜明；
不生硬，不伤人，温和有礼却又言语有力。



时代出版传媒股份有限公司
北京时代华文书局

VISIT...

LANZAROTE Caliente.COM

说话的魅力　沟通的秘笈

人人都要说话，但是如何说话，如何说得恰如其分、恰到好处，而且不得罪人，让人舒服，这确实是一门学问。

从这本书开始，必须改善你的语言沟通能力了！

让你倍受欢迎的社交工具书

委婉说话的艺术

不得罪人的语言技巧

李维◎著




时代出版传媒股份有限公司
北京时代华文书局

图书在版编目（**CIP**）数据

委婉说话的艺术：不得罪人的语言技巧／李维著．—北京：北京时代华文书局，2015.5

ISBN 978-7-5699-0247-1

Ⅰ．①委…　Ⅱ．①李…　Ⅲ．①语言艺术－通俗读物　Ⅳ．①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字（2015）第086205号

委婉说话的艺术：不得罪人的语言技巧

著　　者｜李　维

出 版 人｜田海明　朱智润

选题策划｜吴海燕

责任编辑｜李凤琴

装帧设计｜润和佳艺

责任印制｜王　洋

出版发行｜时代出版传媒股份有限公司　http://www.press-mart.com

北京时代华文书局　http://www.bjsdsj.com.cn

北京市东城区安定门外大街136号皇城国际大厦A座8楼

邮编：100011　电话：010-64267955　64267677
印　　刷 | 北京毅峰迅捷印刷有限公司　010-89581657
（如发现印装质量问题，请与印刷厂联系调换）
开　　本 | 787×1092mm　1/16
印　　张 | 14
字　　数 | 250千字
版　　次 | 2015年6月第1版　2015年6月第1次印刷
书　　号 | ISBN 978-7-5699-0247-1
定　　价 | 32.00元

版权所有，侵权必究

前言

Preface

古希腊寓言家伊索年轻时是一个奴隶，主人曾命他备办一桌最好的酒菜招待客人。开宴时，宾客们看到席上的菜肴全是各种动物的舌头，主人大吃一惊，忙问他怎么回事。伊索回答：“舌头是引领各种学问的关键，不是最好的菜吗？”

第二天，主人吩咐他再办一次宴会，菜要最坏的。上菜时，伊索端上来的仍是动物的舌头，主人暴跳如雷。伊索解释说：“难道一切坏事不是从口里出来的吗？舌头既是最好的也是最坏的东西。”

舌头本身没有好坏之分，关键在于说出的话是好是坏。一句话，说得好是它，说得不好也是它。说话并不难，难的是把话说得入耳动听，说得巧妙艺术。

俗话说：“直道跑好马，曲径可通幽。”很多人推崇说话应当直言不讳、开门见山，然而这种说话方式虽然简单明了，可是刺激性大，容易伤害到别人的自尊心。如果无论什么事都是有话直说，那样未必就会收到很好的效果。

在与他人交谈的时候，如果能委婉地表达，看似轻描淡写，却能道出问题的实质，如此则妙不可言，可使我们谈话的效果更佳。委婉含蓄地表达，比直截了当地说更能体现人的语言修养。

人们之所以推崇委婉、含蓄，是因为对它的审美价值和言语效果早就有所认识。《论语》就曾说过：“质胜文则野。”太质朴、太直接难免会显得粗野，而粗野就不会被人所喜爱，是不利于人际交往的。

据说，有一次孔子去请教老子，老子张嘴就问：“你看我的牙齿怎么样？”孔子说：“老师的牙齿都脱落了。”老子又问：“你看我的舌头怎么样？”孔子说：“老师的舌头是好好的。”说完就退了出来。孔子的随从都感到莫名其妙。孔子说：“老师已经明白地告诉我了，柔弱的东西比如舌头是长存的，刚强的东西比如牙齿是不能长存的。老师的意思是柔弱胜刚强。”所以，先秦的儒家哲学把“和”看作是宇宙万物的共同属性，万事万物以“和”为贵。“和”是秩序，是协调，是和谐，表现在言语上就是讲究委婉、含蓄。

“委婉”一词在希腊语中的意思为“谈吐优雅”。优雅的谈吐，当然有利于人际关系的和谐。总而言之，如果把话语表达得委婉、含蓄些，就可以把原来令人不快、忌讳或者其他因语境的限制不便直接说出来的事情，说得听上去比较文雅、得体，让人感觉比较舒适而容易接受，以实现人际关系的和谐。

那么，怎样才能学会委婉地表达呢？为此，我们特意精心编写了这本《委婉说话的艺术——不得罪人的语言技巧》。本书以“委婉说话”为主题，通过大量贴近生活的事例和精炼的要点，用全新的理念深入浅出地向读者透露了胜人一筹的说话本领。对于任何人来说，相信只要你认真学习书中的方法与经验，并在实践中积极运用，就一定能学会委婉、含蓄的表达技巧，使你在生活和工作中如鱼得水、游刃有余。

目录

Contents

前言
第一章　委婉说话：交流的入门功夫
01　非礼勿言：说话委婉是修养的体现
02　不揭人短：给人颜面，处处受人欢迎
03　话要得体：己所不欲，勿施于人
04　理直气和：说服在“理”，更在“情”
05　直话曲说：换一种说法，改变别人的想法
第二章　探求心理，委婉说服：聪明人的说话策略
01　善用商量的语气提出你的想法
02　欲进先退，对方更容易听进你的话
03　站在他人的立场建议，别人更容易采纳
04　用玩笑的方式提出建议，别人容易听进去
05　动之以情，说服别人就会很简单
06　强调普遍性，助你轻松说服对方
07　巧妙运用数据，增加说服力
08　迂回出击，才能不碰钉子
09　移植意见，让对方觉得那是他自己的主意
10　循循善诱要比苦口婆心更有效
11　创造说“是”的氛围，不让对方有说“不”的机会
12　剥茧抽丝，诱导对方自我否定
第三章　以情动人，委婉拒绝：巧言说“不”免尴尬
01　摆明自己的难处，别人就会体谅你
02　寻找借口，比正面拒绝更有效

03　给对方找出替代方案，就会减少对方的失望感
04　运用模糊语言，避免自己陷入困境
05　缓一缓，拖一拖，让对方知难而退
06　“逐客令”下得美妙动听，才不失礼貌
07　用赞美巧妙拒绝
08　谈笑之间对别人说“不”，不会伤人
09　拒绝要委婉，态度需温和
10　面对异性追求，让其不失体面地收回“爱”
第四章　含蓄得体，委婉批评：指正别人错误可以不伤人
01　暗示对方的错误，激起其内疚心理
02　采用“弦外之音”的批评方式，让对方“知错而改”
03　指出错误时给人留台阶，能让交往更顺利
04　幽默指出错误，比直截了当更能为人所接受
05　批评时点到即止，对方就不会太反感
06　寓批评于赞美之中，听者更容易接受
07　主动分担别人的错误，能让对方自我反省
08　站在对方的角度晓以利害，劝诫更有效
09　批评一定要注意时机与场合
10　提醒他人错误，旁敲侧击更委婉
11　善用对比法，委婉地提出批评
第五章　理智平和，委婉发泄：客气地表达不满
01　软中带硬，使对方无还击之力
02　面对指责说“软话”，以柔克刚感动人
03　顺水推舟，用巧妙的语言回敬对方
04　用玩笑表达不满，巧妙化解矛盾，又不伤和气
05　正话反说，入情入理的话才能避免正面冲突
06　对方情绪冲动时，你要冷静，泰然处之
07　上司批评不当，要学会巧妙回应
08　与其被动干活受气，不如主动和老板沟通
09　同事抢功，你要学会巧妙处理

第六章　巧用委婉，避免尴尬：突发状况下的说话技巧
01　含蓄地表达爱意，求爱才不致尴尬
02　替人打圆场，做救场的“及时雨”
03　言行失误了，要及时亡羊补牢
04　少争辩，你才能成为赢家
05　实话实说，不如实话巧说
06　适当自嘲，化解尴尬
07　别人有缺点时，要婉转地规劝
第七章　敏感话题，委婉答复：灵活应对刁钻问题不头疼
01　借别人的口说自己的事，进退自如
02　不好回答的问题，含糊其辞，巧妙回避
03　巧妙生动的比喻，让反击有理有节
04　转移话题，避免陷于被动
05　“以迂为直”提建议，效果会更好
06　运用类比推理，让对方知难而退
07　遇到敏感问题，假装糊涂，迷惑对方
08　面试谈缺点时，你要学会扬长避短
09　女性面试时，敏感难题巧解答
10　向领导传递坏消息，委婉表达很重要
11　向下属传达坏消息，尽量不用伤感情的字眼
附录一
委婉语，你应用得好吗
附录二
常用的委婉语

第一章　委婉说话：交流的入门功夫

生活中，总会出现一些不便直说或不必直说的情况，这时我们就需要把话说得委婉含蓄一点，这样才不会因为语言过于直白而得罪人。委婉，其实就是用迂回曲折的语言表达本意的方法。说话者故意说一些与本意相关或相似的话，以烘托本来要直说的意思。委婉是交谈的“缓冲”，它会让原本可能困难的交往变得顺利起来，让听者在比较舒适的氛围中领悟到说者的本意。

01　非礼勿言：说话委婉是修养的体现

> 在语言沟通的过程中，委婉是一种颇有奇效的黏合剂。委婉含蓄的表达比口无遮拦、直截了当地说更能体现人的语言修养。

俗话说“言为心声”，谈吐不单是一种用来交流的手段和工具，而且也体现一个人的思想感情。同时，语言也是一个人道德情操、文化素养的反映。

在社会交际中，如果能做到言之有“礼”，谈吐文雅、委婉、含蓄，就会让人感到舒服温暖、耳目一新，还会触动人的心灵，给人留下良好的印象。相反，如果一张嘴全是脏话，甚至恶语伤人，定会被众人反感，从而大大地阻碍了与人们进行社交活动的步伐，最终沉寂于黑暗的角落里郁郁寡欢。

孔子所说的“非礼勿言”，它不仅体现了从古至今的道德标准，还具有一定的现实意义。在我们日常生活中，正式或非正式的交谈都有许多礼貌忌语。礼貌忌语指的就是在交谈中不礼貌的语言、谈话人所忌讳的话题，以及容易引起他人误解或不快的语言。

有一天，一位剃头师傅家被盗了。第二天早上，来了一位顾客，见剃头师傅愁容满面，就问他是怎么了。剃头师傅回答说：“昨天夜里，我辛辛苦苦剃头攒下的一年积蓄全被小偷偷走了。唉！想一想，权当替小偷剃了一年的头吧！”顾客一听，还没坐下就生气地走了。像这样不会说话的剃头师傅，真是砸自己的饭碗。

或许，你会觉得这种小故事听起来很好笑。其实，类似的事情在生活中随处可见。在与人交往中，有些人只图一时口舌之快，有意无

意地对他人造成了伤害，有时一句侮辱性的语言完全可能把深厚的友情葬送掉。其实有许多语言伤害原本是可以避免的，只要你学会设身处地地为别人考虑，保全别人的尊严。

王燕在某机关单位做行政文员，她有一个说话特直的毛病。每当别人就某件事情征求她的意见，她说出的话总是很伤人，而且总是直指别人的痛处。有一次，同一部门的同事穿了件新衣服，别人都称赞“合体”“漂亮”。可是，当那位同事问王燕感觉如何时，她却毫不犹豫地回答说：“说实话，你的这件衣服虽然很漂亮，但是穿在你的身上就像给水桶包上了艳丽的花布，因为你实在太胖了，而且这颜色对于你这个年纪的人来说显得太嫩了，根本不合适！”

这话一出口，原来兴致很高的同事面色立刻就僵住了，而周围大赞衣服好的人也都显得很尴尬。因为，王燕说的话就是大家都不愿意说的得罪人的“老实话”。虽然有时她也很为自己说出的话不招人喜欢而后悔，但她总是忍不住，尽说些让人接受不了的实话。久而久之，同事们都把她排除在集体之外，有什么活动也不愿意邀请她参加。最后，她成了这个办公室里的“外人”。

一个聪明人在与人交往的过程中，是从不会把话说死、说绝、说得自己毫无退路可走的，比如，“谁像你那么不开窍啊，要是我几分钟就做完了”“你跟××一样缺心眼儿”“我永远不会办你所搞砸的那些蠢事”，等等。这样的话任由谁听了都会不高兴，没有人受得了这样无礼的话。

总之，动听的话能让人在寒冷的冬季感到春天般的温暖。反之，一句恶语则会如冰冷的雨雪，即使在夏天也会让人感受到痛苦与寒意。在这个日益文明的社会，你要想在职场上有所发展，在社会生活中被人们所承认，就必须做到谈吐不俗，言语委婉、含蓄。这不仅是社交的基本礼仪，还是对谈话人的一种尊重，更是个人修养的体现。

02 不揭人短：给人颜面，处处受人欢迎

> 俗话说“人活一张脸，树活一张皮”，每个人都有自己的尊严。所以在社交场合中，我们千万不要当众拿别人的短处来开玩笑。

俗话说，“瘸子面前不说短，胖子面前不提肥”，意思是说，在说话的时候，不要揭人的短处，免得他人由多心而伤心，继而对出言无忌的人失去好感。

我们每个人都有各自不同的成长经历。每个人都有自己的缺陷、弱点，也许是生理上的，也许是隐藏在内心深处不堪回首的经历，这些都是我们不愿意触及的“伤疤”，是我们想要极力隐藏和回避的问题。每个人都有自己的尊严，俗话说，“人活一张脸，树活一张皮”，对于任何人来说，被击中痛处都会感到不快。因此，在社交场合中，我们千万不要拿对方的缺陷开玩笑，不要试图去揭人之短，特别是不要当众揭人之短，做侮辱他人或让他人有失人格尊严的事情。不管是谁，只要是触及了这块伤疤，即使他当时不予还击，他也会记恨的，甚至会让你为你的口无遮拦而付出沉重的代价。

朱元璋做了皇帝之后，有一个儿时的伙伴到京城找他，想让朱元璋给他封个一官半职。

这个儿时伙伴千里迢迢地从凤阳老家赶到南京，几经周折总算进了皇宫。一见到朱元璋，这老兄就当着文武百官的面大叫大嚷起来：“哎呀，八哥，你当了皇帝可真威风呀！还认得我吗？当年咱俩可是光着屁股一块儿长大的呀，你干了坏事总是让我替你挨打。记得有一次咱俩一块儿偷了别人的豆子，背着大人用破瓦罐煮。豆子还没有煮熟，你就先抢着吃，结果把瓦罐都打烂了。当时你吃得太急，豆

子卡在喉咙里，还是我帮你弄出来的。你都还记得吧？”

这一通话让宝座上的朱元璋坐不住了，心想此人太不识趣了，居然当着文武百官的面揭他的短，他这个皇帝的脸往哪里儿搁啊。可是这老兄并没在意，仍然在那儿喋喋不休地唠叨个没完。盛怒之下，朱元璋只好下令把这个儿时的伙伴拖出去斩了。

故事中的这个伙伴就是因为揭了朱元璋的短，让他在文武百官面前下不来台，所以才招来了灾祸。同样，在现代社会，揭人之短也是要不得的。

王强长得非常帅气，在大学时就被同学们称为“恋爱专家”。现在，他是一家外资公司的高级职员，英俊的长相和丰厚的薪水使他有很多追慕者。最后，他选中了美若天仙的李微做他的女朋友。

有一次，王强带着李微去参加大学同学聚会。大家自然就谈起了大学校园里罗曼蒂克的爱情故事，而王强自然成了焦点人物。

有一位女同学嘴巴很快，她眉飞色舞地讲述了王强如何引得众多女生的追慕，又如何在花前月下和女生卿卿我我。她说：“你小子那些伎俩，我们都知道。你骗得那些小女生心花怒放啊。其实，要我看啊，你就是一个花花公子。”

李微开始还觉得很新奇，可听到这句话后，感到很不是滋味儿，于是转身拂袖而去。王强慌了，只好撇下同学们去追李微。

人生在世有很多忌讳，如果你在无意之中触犯了别人的忌讳，就会在无形之中得罪对方。所以在说话时，一定要“眼观六路”，“耳听八方”，千万不要谈论别人的忌讳之处，并且更要注意：尽量不要提及与忌讳相关的事情，以免造成对方的误会，使他的自尊心受到伤害。

有一个姑娘由于恋爱受挫，心情一直很差。她的性格比较内向，平时不善言谈，也没向旁人袒露过内心的秘密。单位里有一个和她关

系比较好的同事，在办公室里看到她愁容不展，就当着众人的面说起了安慰的话：“那个人有什么好，凭你这种条件，还怕找不着更好的？”没等她说完，这个姑娘就跑出了办公室。这时，这个同事也意识到在这种地方说这样的话的确有些不妥。就这样，一句安慰的话竟成了彼此尴尬的缘由。因此，对于性格内向的人，一般不适合在众人面前直接给予安慰。特别是涉及别人的隐私时，千万不要“好心办错事”，不要在公开场合“走漏风声”；在说安慰话时，还得对不同的对象采用不同的方法。

孟子说：“恭者不侮人，俭者不夺人。”荀子说：“与人善言，暖于布帛；伤人以言，深于矛戟。”的确，大凡具有一定修养、品德高尚的人是从不揭人短的。每个人都有很强的自尊心，因此在公众场合或人际交往中，一定要做到“打人不打脸，骂人不揭短”。只有做到这一点，才会受到人们的欢迎。

03　话要得体：己所不欲，勿施于人

> 俗话说“己所不欲，勿施于人”，在人际交往中，对于自己不喜欢听的话也不要对别人说，那样你就会成为一个受欢迎的人。

俗话说：“蚊虫遭扇打，只为嘴伤人。”在现实生活中，有些人说话只顾自己嘴巴的一时痛快，殊不知会引来意想不到的灾祸。人和人之间本来没有那么多的矛盾，往往只是因为有人说话不加考虑，只为逞一时口舌之快，只言片语伤害了他人的自尊，让人下不了台，使对方心中燃起了怒火，这才出现了矛盾。

在现实生活中，有些人之所以不招人喜欢，主要原因不是大家故意和他们过不去，而是他们在和人相处时总是自以为是，说话不会拐弯，硬邦邦的，让人难以接受。一般来说，说话又直又冲的人是不会有好人缘儿的。

小王是一个心直口快的人，从来都是有啥说啥，向来不会含蓄、委婉，所以他经常为此而得罪同事。有一次，饮水机没水了，他对同事小张说：“帮个忙，换桶水吧，就你闲着。”

小张一听，立马不高兴了，说：“什么就我闲着？我在考虑我的策划案呢。”

小王碰了一鼻子灰。

过了没几天，几个同事在一起谈话，让小王说一说对公司管理的看法。于是，小王就像竹筒倒豆子似的一吐为快：“我认为我们公司目前的管理非常混乱，有令不行，有禁不止，简直就是一个乡下企

业。”大家听到这话都很不满，认为小王话里有话，好像同事们都是坏人，就他一个是好人。

一会儿，同事小李问小王，某件事情可不可以再往后拖一天，因为手里还有更重要的事情要做。没想到，小王却声色俱厉地说：“有这样做事的吗？你别找理由了，这可是你分内的事，又不是给我做的，你看着办！”

小李也不甘示弱，说道：“喂，请注意你的措辞。你以为你是谁呀，我就是没有时间！”

小王气得脸红脖子粗，说：“我怎么了？本来就是这么回事嘛，我不过是实话实说。”

正当他们生气的时候，副总走了进来。他把小王叫到办公室，对他说：“你知不知道，大家私底下都叫你什么呀？”

小王说：“不知道。”

副总说：“西伯利亚寒流。”

小王一惊：“为什么呀？”

副总笑着说道：“因为你说话总是硬邦邦、冷冰冰的，扔在地上都能出声，一点儿都不注意措辞，经常让人难堪。”

小王一下子把头低了下来，认识到了自己的错误，难怪大家都不喜欢他。以前，他还以为是自己工作出众，同事们嫉妒他呢，原来是自己说话太冲，杀伤力太大，伤害了别人。

美国前总统富兰克林年轻的时候很骄傲，言行举止咄咄逼人，不可一世。后来，有一位朋友把他叫到跟前，用很温和的语气对他说：“你从不肯尊重他人，事事自以为是，别人受了几次难堪后，谁

还愿意听你矜持夸耀的言论，而你的朋友也将一个个远离你，你再也不能从别人那里获得学识与经验。而你现在所知道的事情，老实说，还是很有限的。”

听了这番话，富兰克林很受震动，决心痛改前非。从那以后，他处处注意，言语行为恭敬谦和，谨防损害别人的尊严。不久，他便从一个被人敌视、无人愿意与之交往的人，变为极受人们欢迎的成功人物。

许多人自诩为“有话直说”“想到什么就说什么”，其实是简单地用自己的观念和习惯去衡量别人的态度和行为，实际上，这并不是对人善意的真诚，只是自我不悦情绪的随意宣泄。出言不逊的人，只会自食苦果。

因此，无论是在职场上，还是在生活中，我们都要明白，小小的一句话，学问大着呢。在人际交往中，你每天都能听到别人对你说的很多话，这时你不妨将心比心地想一想，什么是好听的，什么是你不爱听的？哪些话能让你愉快地接受，哪些话会让你感觉厌烦，甚至产生抵触的情绪？正所谓“己所不欲，勿施于人”，这些自己不喜欢的话语千万不要对别人说，只有这样，才能成为一个受欢迎的人。

04　理直气和：说服在“理”，更在“情”

> 在和他人交流时，直言快语的确能给人爽快的感觉，可是理直气和才能让人从心底里更加感激并敬重你。

人们常说：“有理走遍天下，无理寸步难行。”这句话本来是真理，但是真理若再向前迈一步就会成为谬误。有些人曲解了这句话，认为有理就一定要气壮，就一定要不让人，甚至可以无所顾忌。殊不知，以这样的态度讲话，常常会损人颜面；以这样的态度为人，往往会失去君子风范。所以，理直也不必气壮，不妨豁达一些，心平气和地与人说话。如此一来，既不伤人心，又不失人情，最终可以使人心服口服，从心底里感激你、敬重你，岂不更好？

下面让我们先来看看在一家餐馆里发生的一件事：

“服务员，你过来！你过来！”顾客高声喊道，指着面前的杯子，满脸寒霜地说：“看看！你们的牛奶是坏的，把我的一杯红茶都给糟蹋了！”

“真对不起！”服务员笑着赔不是，说：“我马上给您换一杯。”新红茶很快就准备好了，旁边放着新鲜的柠檬和牛乳。服务员把碟子轻轻地放在顾客面前，又轻声地说：“我是不是能建议您，如果放柠檬，就不要加牛奶，因为有的时候柠檬酸会造成牛奶结块。”

顾客一听，脸一下子红了，匆匆喝完茶，就走了出去。

有人笑着问服务员：“明明是他土，你为什么不直说呢？他那么粗鲁地叫你，你为什么不给他一点颜色看看？”

服务员笑着说：“正因为他粗鲁，所以才要用婉转的方法来对

待；正因为道理一说就明白，所以才用不着大声！理不直的人，常用气势来压人；理直的人，则用气和来交朋友！”

大家听完都点头笑了，对这家餐馆增加了许多好感。后来，他们每次见到这位服务员，都会想到“理直气和”的理论，也亲眼证明了这位服务员的话有多么正确——他们经常看到，那位曾经粗鲁的客人和颜悦色、轻声细气地与服务员寒暄交谈。

当一个人有理的时候，据理力争，讨回公道，固然无错。但是，这并不能成为不顾及别人尊严、恣意教训、奚落他人的理由，尤其是对那些失势的人。试想，当别人得势时，你敢怒不敢言，唯唯诺诺；一旦别人落魄，你便指东道西，不依不饶，看上去好像理直气壮。可实际上，这样又与小人有什么区别呢？落井下石非君子，幸灾乐祸真小人。

据说，周先生家里以前有一个雇工，负责采购之类的杂活儿，可他有爱贪小便宜的毛病。当时用钱，要把银元换成铜币，时价是一块银元换460个铜币。很少理财的周先生，一次与朋友聊天时偶然谈及此事，坚持认为一块银元能换三百多个铜币，并说自家雇工一直都是这样对他讲的，朋友笑他受骗了。后来，周先生回去经过一番调查，发现事情果真如此。于是，一天晚饭后，周先生把那个雇工唤来，委婉和气地说：“因为家道不济，没有许多事做，你还是另谋高就吧！”雇工做了亏心事，自然心虚，当即苦苦求饶。周先生见了，心肠一软，就说：“唉，我刚才的话就当没说，不要在意，要是想留下就留下吧，以后改掉便是了。”后来，那个雇工彻底改掉了贪小便宜的坏毛病，与周先生一家相处得很融洽。

得理时，讲话的最终目的是明是非、辨善恶，是要让对方心服口服，进而改正错误，而并不是要以理压制人。如果是不依不饶，以恶语相待，即使你再占理，也会让人觉得你是在欺负人。所以，在上边的事例中，周先生虽然有理，但是并没有盛气凌人，而是和和气气，

点到为止，处处为对方着想，并且还给了对方一个改过自新的机会，最终使其改邪归正。像这样胸怀博大的人又怎能不令人敬重、信服呢？

所以说，在社会交际中，理直也气和才是为人处世、化解纷争的至高境界。直言快语固然能让人感觉爽快，但是说话委婉更能体现出一个人驾驭语言的能力。委婉并不是有“心机”，也不是故意遮遮掩掩绕弯子，而是体现出一个人对交往对象的尊重和体贴。

05　直话曲说：换一种说法，改变别人的想法

> 中国人讲究曲径通幽的含蓄美，虽然它和条条大路通罗马是一个意思，但一比较即有明显的差别。所以在和别人交流的时候，我们应当学会委婉地表达自己的想法。

有句古话是这么说的：“不要只看他说了什么，还要看他是怎么说的。”一句话有不同的说法，不同的说法有不同的效果。和人交流的时候，不要以为只要内心真诚就可以不拘言词了，我们还应当学会委婉地、艺术地表达自己的想法。

有一位国王，梦见自己所有的牙齿都掉了。一觉醒来，他很惶恐，就找来一位智者为他解梦。

智者说：“陛下，您很不幸，每掉一颗牙齿，就意味着您会失去一个亲人。”

国王听后大怒：“你这个大胆狂徒，竟然敢胡说八道，给我滚出去！”随后，他命人重打了这位智者100大板。

国王又下令找来另一位智者，并向他讲述了自己的梦。这位智者认真听完，思考一番后，对国王说道：“高贵的陛下，您真幸福啊！这是一个吉祥的梦，意味着您会比您的亲人长寿。”

国王大喜，命人重赏这位智者100个金币。

这位智者走出宫殿时，一位礼宾官很不解地对他说：“真是无法理解！您对梦的解释其实与第一位智者差不多，为什么他受到的是惩罚，而您得到的却是奖赏呢？”

这位智者语重心长地说："很简单，一切都是因为说话方式的不同啊。"

通过这个小故事，可以看出：问题不在于你说了什么，而在于你是怎么说的。舌头是天底下最有威力的武器，它可以打动别人，破除你成功路上的障碍；也可以伤害别人，为你增添阻碍。所以，学会一定的说话技巧是人生的必修课。你只有认真听，仔细想，反复推敲，才能掌握适宜的说话技巧。也只有这样，你才能如愿地达到自己的目的。

某地，有一年苹果即将成熟的时候，一场冰雹突然降临，满园光滑如玉的苹果被砸得伤痕累累，果农最后只好低价卖给了一位经销商。

经销商发现，这些被冰雹击打得满是伤痕的苹果，看起来更像刻刀雕琢过的工艺品，而且变得甜酸可口、香脆异常。聪明的他马上换了一个说法，并大做广告："亲爱的顾客，今年我们高原苹果终于有了自己特有的标志——高原冰雹吻过的痕迹。这是仁慈的上帝送给我们的祝福。正是上帝的关爱，才使苹果有了一种独特的香甜味道。请记住，我们的正宗商标——高原之吻！"伤痕苹果马上成了名牌产品，很快就销售一空。

苹果还是那些受伤的苹果，只是换了一种说法，就从滞销的贱价产品变成了畅销的赚钱商品。"说法一换，地阔天宽"，这难道不是语言的魅力吗？

有一次，某下属请上级喝酒。席间，下属因自己的儿子太多而表示忧虑。上级只有一个儿子，又为儿子太少而发愁。一位朋友在上级旁边说："子好不须多。"下属听了这话，于是说："我的儿子多，又该怎么办呢？"那位友人回答道："子好不愁多。"说得二人皆大欢喜，大加赞赏，一起举杯痛饮。

可见，同样是说实话，用不同的方式说，效果会有很大的不同。一个心理成熟、懂得社交技巧的人，应该知道在什么时候、以怎样的方式去说话办事。实话不一定要直说，可以幽默、婉转地说，有些可以私下交流而不宜当众说出，等等。

总之，我们在说话之前，一定要经过一番慎重的考虑，看看对方是什么样的人；站到对方的角度，把握对方的心理，然后再酌情说话，或者换个说法，这样才能收到良好的效果，才会避免一些不必要的麻烦，从而让自己成为一个受欢迎的人。

第二章　探求心理，委婉说服：聪明人的说话策略

《孙子兵法》中讲道：“攻城为下，攻心为上。”说服也是同样的道理，在与人沟通中不能逞口舌之利，重要的是心理的较量。善于说服他人的人，都非常了解对方的心理。因此，只要学会运用心理策略，把话说到对方的心窝里，就能真正打动对方，说服人心。

01　善用商量的语气提出你的想法

> 任何人都不喜欢别人用命令的口气和自己说话，所以在和别人交流时，尽量不要使用命令口吻，而是用商量或者请求，这样不但对方容易接受，自己也会心情愉快。

有时，你虽然站在发号施令的位置上，但是要想让别人心悦诚服地接受你的命令，最好不要采用命令的语气。

一个盛夏的中午，在一个建筑工地上，一群工人正在阴凉处休息。

监工走过来，呵斥道："你们明知道工期很紧，吃完饭了还在这里磨洋工，还不快去干活！"工人们平时就很害怕这个监工，虽然不情愿，但还是起身去工作了。可是，当监工一走开，工人们就又停下来休息了。其实，那个监工若能和颜悦色地对工人们说："工友们，现在工期很紧，要辛苦大家了，希望大家能够牺牲一点儿休息时间，尽量赶一赶工期，早点收工，那样大家就能早点回去洗澡、休息了。大家看怎么样？"这样一说，就算天气再炎热，相信工人们也会站起来开工的。

要求别人办事时，如果采用商量的口气，就能给人一种受尊重的感觉，消除对方的抵触情绪。这样就不容易遭到对方的拒绝，最后成功地打动、说服对方。比如，你有急事要赶路，面对前方挡住你去路的人，如果这样说："我有急事，您能不能让一下，让我先过去？"这样，对方一般都会很知趣地为你让开道路。相反，如果你这样说："哎，前面的人快让一下，我有急事！"这种情况下，对方就有可能这样回答你："你有急事？我还有急事呢！路又不是你家的，我凭什么要让啊？"这样的话，不仅你的事情没有办成，双方还有可能会

为此而发生一场争执，那样岂不是要耽误了大事。

再比如，你要你的秘书帮你写一封信，当你把所要写的大概意思对她讲清楚之后，你应该再这样问一下：“你看这样写是不是妥当呢？”当秘书把信写完了并拿给你看时，你发现信的有些地方写得不是很妥当，需要修改。这时，你应当这样说：“这些地方如果这样写，你看如何呢？”虽然你是站在发号施令的位置，可是如果你能懂得没有人喜欢听别人的命令的话，就应该多采用商量的语气去指挥别人做事呦！这样，结果一定会比使用命令的语气要好得多。

事实上，类似这样的事情，在现实生活中并不少见，只不过一直没有引起我们足够的重视而已。总而言之，要求别人办事情时，要尽量采用商量的口气，那样事情成功的可能性才会比较大。

02　欲进先退，对方更容易听进你的话

> 在说服别人时，如果采取退让的态度，会让对方产生被尊重的感觉，进而赢得他的好感，这样他就更容易听进你的话。

相信在日常生活中，大家都有这样的感觉：当你用力去撞一件东西时，如果直接冲过去，往往撞不开它。如果你先后退几步，然后再冲过去撞，就会感觉比之前的力量要大很多。这讲的就是“欲进先退”的道理。这样的道理也同样适用于说服，正所谓“将欲进之，必先退之”。

所谓“欲进先退”，就是表面上的行为和本意是相反的，可实际上是用“退”来取得优势，最终说服别人接受自己意见的一种策略。退让的态度能够显示出你对对方的尊重，从而赢得对方的好感，使其在心理上得到满足。这个时候，你再亮出自己的观点来说服他就容易得多了。

楚庄王非常喜爱一匹马，让它过着养尊处优的生活。最后，这匹马由于太过肥胖而死了。楚庄王非常伤心，决定为这匹马举办一场隆重的丧事，并且还准备用大夫的礼仪来安葬这匹马。百官听说后，都跑来纷纷劝阻。楚庄王大怒，下令说谁再劝阻谁就要被处死。

宫里有一个叫优孟的人，他听到这件事，也想劝阻楚庄王。于是，他就飞似的走进宫殿里，号啕大哭起来。楚庄王觉得很奇怪，就问他说：“你有什么事哭得这么伤心？”

优孟回答：“听说大王的爱马过世了，所以我才这么悲伤。不过，像楚国这样的大国，仅仅用大夫的待遇来办丧事，这未免太草率

了！不足以显示大王对它的宠爱。”

楚庄王听了很高兴，就问：“那依你之见，应该怎么葬呢？”优孟答道：“我认为应用上等白玉雕琢的棺材，用精美的梓木来做外椁，然后通知天下诸侯，使之遣使吊祭，并以王侯之礼安葬。此外，还应建造一座祠庙，放上牌位，追封它为万户侯。这样一来，天下诸侯都知道大王是一个轻人而重马的人了。”楚庄王听了，才恍然大悟，说：“寡人的过错，竟然已经到了这种地步！”

在上面的故事中，优孟采用“欲进先退”的方法，首先消除了楚庄王的对抗情绪和排斥心理，进而达到说服楚庄王的目的。这种“欲进先退”的说服方法，在经济谈判中运用得比较多。双方谈判就像是一场战斗，能否灵活、娴熟地运用“欲进先退”的战术，直接关系到谈判的成败。

美国的一家航空公司想在纽约建立一座航空站，希望爱迪生电力公司能以低价供应电力，可是却遭到了婉言拒绝。爱迪生电力公司推托说是公共服务委员会不批准，他们也爱莫能助，所以谈判陷入僵局。航空公司知道爱迪生公司自认为客户多，电力供不应求，所以对接纳航空公司这一新客户不太感兴趣。事实上，公共服务委员会并不能完全左右电力公司的业务往来，说公共服务委员会不同意低价供应航空公司电力，其实只是一个借口。航空公司意识到，再谈下去也不会有什么好结果，于是索性不谈了。与此同时，他们还放出风声，称自己将会建造一座发电厂，这样更划算些。爱迪生电力公司听到这个消息后，马上改变态度，主动请求公共服务委员会出面，从中说情，表示愿意给予这个新客户优惠价格。结果，不但航空公司以优惠的价格和电力公司达成了协议，并且自此之后的大量用电新客户也都享受到了同样的优惠价。

在这次谈判中，航空公司在谈判没有任何结果的情况下，选择先“退”一步，随即放出假消息，声称自己将要建发电厂，从而给电力

公司施加压力，迫使其改变态度，以低价供电。这样，航空公司采取“先退一步，后进两步”的方式，最终赢得了谈判的胜利。

03　站在他人的立场建议，别人更容易采纳

> 站在他人的立场上来分析他人的问题，能够给他人一种为他着想的感觉，这种投其所好的技巧往往具有更强的说服力。

卡耐基有一段时间租用某家饭店的大礼堂来讲课。有一天，他突然接到通知，说租金要增加三倍。卡耐基便去和这位经理交涉，他说："我接到通知，有点儿震惊，不过这不怪你。如果我是你，我也会那样做。因为你是饭店的经理，你的职责就是尽可能地使饭店获利。"

紧接着，卡耐基为他算了一笔账："当然，将礼堂用于办舞会、晚会也会获得大利。但是，你撵走了我，也等于撵走了成千上万个有文化的中层管理者，而他们光顾贵饭店，是你花多少钱也买不到的活广告。那么，哪样更有利呢？"

就这么几句话，这位饭店的经理就被他说服了，决定不再涨价。

卡耐基的成功就在于这里，当他说"如果我是你，我也会这样做"时，他已经完全站在了那位经理的立场上看问题了。接着，他又站在经理的角度上算了一笔账，从而抓住了经理的诉求——盈利。而最终的计算结果是，那位经理心甘情愿地终止涨价，让卡耐基继续在礼堂里讲课。

可见，面对不易被说服的人，最好的办法就是，使对方认为你与他是站在同一个立场上的。站在他人的立场上，帮助别人分析问题，就能给人一种为他着想的感觉。这种换位思考的说服方法，往往具有非常强的说服力。

一般来说，当你和要说服的对象较量时，双方都会产生一种防范心理，特别是在危急关头。这时候，要想成功说服对方，首先就要消除对方的防范心理。那么，如何消除呢？从潜意识层面来说，防范心理的产生是一种自卫，也就是当人们把对方当成假想的敌人时产生的一种自卫心理。要想消除这种防范心理，最有效的办法就是反复给予暗示，向对方表明自己是朋友而不是敌人。这种暗示可以采用各种方法进行，比如嘘寒问暖、给予关心和帮助，等等。

04　用玩笑的方式提出建议，别人容易听进去

> 在生活中，如果把一些让人不高兴或忌讳的事情直接说出来，对方会很难接受。而如果采用开玩笑的方式委婉含蓄地讲出来，则能收到意想不到的效果。

一般来说，有了好的建议应当从正面讲出来，可是那些固执己见的人通常是不容易接受别人的正面劝导的。如果直接去和他争辩，不但会弄得双方脸红脖子粗，不欢而散，而且无法达到说服对方的目的。

这种时候，如果采用玩笑的方式说出自己的真实想法，把要表达的想法蕴藏其中，往往会在笑声中被对方接受，从而得到想要的效果。

春秋时期的晏子，就是一位提建议的高手。他每次提出的建议都能得到国君的采纳。其中的诀窍就是他提建议的方式。

比如，齐景公在位时，刑律繁多而严苛，许多人遭到被砍脚的处罚。面对这项苛政，晏子想进谏，可是又担心和国君起正面冲突，收到相反的效果。

有一次，机会来了。齐景公问晏子说：“您住在市集附近，知道什么东西贵，什么东西便宜吗？”

晏子说：“当然知道。假脚贵而鞋子便宜。”

“为什么？”齐景公大惑不解地问。

晏子长吁一口气，凄楚地说：“只是因为现在，由于犯了大小不

等的错而被断脚的人比比皆是，鞋子对于他们来说，已经派不上用场了，不如假脚来得实用，所以鞋子就没人买了，而假脚却不够卖！”

“哦……”齐景公半天说不出话来，脸上露出悔愧的神色，自言自语地说：“我太残忍了，对老百姓太狠心了。”第二天，他就向全国发出了减轻刑罚的命令。

聪明的人会在适当的时候委婉地表达自己的想法。晏子就是利用玩笑的方式点醒了齐景公，既达到了劝谏的目的，又不失幽默。而如果他直接向齐景公建议减刑，可能达不到目的，还会引起齐景公的不悦，到头来事与愿违，还将累及自身。

相传，五代十国时期，南唐的税收很重，全国上下怨声载道，可是都不敢直言。当时，都城金陵连续几年大旱，百姓的生活更是雪上加霜，度日艰难。有一次，南唐皇帝李煜视察国情时，见到国都久旱无雨，便问道：“为什么外地都下了雨，而偏偏京城不下呢？”这时群臣里走出一个人，叫申潮高，弯身施礼后答道：“雨不敢下到京城里来，因为它也怕被征税。”李煜听后沉思半晌，明白税收得太重了。不久之后，许多苛捐杂税便被取消了。

在生活中，人们常说这样一句话：“有事请直说吧！”可是不见得所有的“直说”都能够被接受，有时候直说是要分场合和时间的。

有一位老人向所居住的小区管理员反映，说楼上的小伙子活泼好动，就连晚上也不闲着，他在楼下睡不好觉，如果直接去找小伙子吧，又怕他不高兴。

为此，小区管理员就在一次和小伙子闲聊时讲了一个笑话：有一个老头总失眠，每天晚上都很难入睡，而楼上住了一个经常上晚班的小伙子。小伙子每天下班回家，双脚一甩，鞋子“噔噔”两下，重重地落在地板上，每次都把很不容易入睡的老头惊醒。老头提了意见，当晚小伙子下班回来，习惯性地甩出了一只鞋。刚甩出第一只鞋后，他

突然想起了楼下老头的话，于是便脱下了第二只鞋，轻轻地放在地板上。第二天一早，老头埋怨小伙子道：“你一次将两只鞋甩下，我还能重新入睡；你留下一只没甩，害得我等你甩第二只鞋等了一晚上啊！”

管理员的笑话才说完，小伙子就明白了他的意思，意识到了自己的错误。管理员采用这种方式巧妙地暗示小伙子，取得的效果远比他把小伙子叫到身边直接告诉他“晚上回来的时候动作轻一点儿，不要打扰到别人休息”要好得多。

总之，在生活中，面对不同的人，不同的事情，需要采取不同的说话方式。有时候，直来直去的话很难让人接受，尤其是说一些不高兴或是别人忌讳的事。如果你能换一个角度，用玩笑的方式委婉、含蓄地把建议提出来，听者就会很受用。这样，你的观点就很容易被接受，从而让人与人之间的关系变得更加和谐。

05　动之以情，说服别人就会很简单

> 有一句话说得好，“通情才能达理”。我们要想说服一个人，首先要打动对方的心。

亚里士多德曾经说过：“说服是通过演讲使听众动感情而产生效果的，因为我们是在痛苦和欢迎、爱和恨的波动中做出不同的决定的。”

其实，说服的过程就是一个情感互融的过程。人是有感情的高级动物，人心是肉长的，真正铁石心肠的人是非常少见的。在和别人进行交谈并劝说对方接受自己的观点，或者是在寻求帮助时，晓之以理，动之以情，往往更有说服力，更能加大成功的砝码。

当林肯还在当律师时，有一天，一位老态龙钟的妇女找到他，向他哭诉了自己不久前被欺侮的事情。原来，这位老妇人是独立战争时期一位烈士的遗孀，每个月仅靠领取抚恤金来勉强维持生活。但是不久前，当她像往常那样去领取抚恤金时，出纳员竟要她支付一笔手续费后才能领钱。可这笔手续费太多了，差不多是抚恤金的一半，等于是变相勒索。林肯听完老妇人的哭诉后，感到怒不可遏。他一边安慰老妇人，一边答应帮她打赢这场没有证据的官司。

当法庭开庭后，被告矢口否认，原来，那个黑心而狡猾的出纳员是口头上进行勒索，并没有留下凭据。情况进展对林肯这方十分不利。

轮到林肯发言了，庭内上百双眼睛紧盯着他，看他有什么办法可以扭转局面。林肯首先以真挚的感情述说了独立战争前美国人民所受的深重苦难，把听众引入到了对美国独立战争的回忆。然后，他用饱

含泪水的神情，述说爱国志士们是如何忍饥挨饿地在冰天雪地里战斗，直到为自由而洒尽最后一滴血的。讲到这里，他的情绪突然间激动起来，言语就像夹枪带剑一般，锋芒直接指向那个企图勒索烈士遗孀的出纳员。他说：“如今，所有的事实都已经成为陈迹。1776年的英雄们，早已长眠于地下，可是他们那衰老而又可怜的遗孀，还生活在我们的身边。现在，其中的一位受到了极不公正的待遇，并且就站在我们的面前，要求我们替她申诉。这位老太太从前也是一位美丽的少女，也曾拥有过幸福而快乐的家庭生活。可是，她已经牺牲了一切，变得贫穷无依，不得不向享受着革命先烈们争取来的自由的我们请求援助与保护。请问，我们能够视若无睹吗？”

林肯的发言到此戛然而止。现场的听众早已深深感动了，有的人为老妇人流下了同情之泪；有的人想要扑过去痛打被告；有的人还当场解囊相助。最后，在听众的一致要求之下，法庭通过了保护烈士遗孀不受勒索的判决。

林肯没有纠结于勒索这一案情，而是牢牢地抓住了老妇人是烈士遗孀的这个关键身份，以真挚的情感及富有感染力的语言，引发了人们对遗孀的同情和怜悯，最终说服了听众，说服了法庭，也为老妇人赢得了应该享有的待遇。倘若林肯不能触发听众们心底的情感，那么这个案子恐怕就会是另外一种结局了。

06 强调普遍性，助你轻松说服对方

> 任何人或多或少都有一种“希望和别人一样”的同步心理。在劝说对方时，我们可以抓住这种心理，促使他们盲目做出与他人一样的举动。

美国的心理学家曾经做过这样一个实验：先雇用一些人，告诉他们实验的内容，然后叫他们在纽约的大马路上集合，故意朝着一幢大厦往上看，以观察过路人的反应。

结果发现，抬头看大厦的实际人数越多，路人的反应也越大。如果有三个实验者同时抬头看大厦，大约就有六成的过路人也会抬头往上看；如果有五个以上的实验者那样做，大约就会有八成的行人驻足而立，形成一大群人观望的景观。

从这个实验可以看出，每个人或多或少都有一种“希望与别人采取同样行动”或“希望与别人相同”的潜在心理，我们称之为“同步心理”或“从众心理”。“大家都这样”等字眼的频繁使用，正是这种心理的体现。所以，你想要说服他人时，可以巧妙地利用这种心理，从而达到说服的目的。

王先生和妻子结婚三年了，有了一些积蓄。妻子想买一套更大的房子，而王先生担心还贷压力，一直不愿买房。于是，妻子试图说服丈夫。

妻子：“听说隔壁李先生买了新房，是一座小型花园别墅，楼上楼下，好像有200平方米呢。真好啊！楼上的小马和小刘也都买新房子了。唉，真是让人羡慕。什么时候我们也能和他们一样呢？”

王先生："是吗？小马和小刘也买房子了？真是年轻有为啊！唉，看来我们也得加快脚步才行，不能在这里待上一辈子！可是贷款购房的利息高得惊人啊。"

妻子："小马比你还小好几岁呢。为什么人家行，我们就不行呢？现在贷款购房的人多了去了，况且我们家也还负担得起。试试嘛！不如这个星期我们去看看。现在正是促销那种花园别墅的时候。买不买再说，看看也不错！"

于是，星期天一到，夫妇俩就带着孩子去看房了。

妻子："这地方真好啊！环境好，又安静，孩子上学也近，而且房价也是我们负担得起的。一切都那么让人满意，不如我们干脆买下来吧！"

王先生："嗯，是啊！确实不错。我们应该负担得起。就这么决定吧！"

这句话正中妻子的下怀。其实，她已经察觉到丈夫的决心一直在动摇，于是就先举出邻居李先生的例子，继而运用"楼上小马和小刘都买房子了""大家都不惜贷款购房"等一连串话语，来激发丈夫的同步心理，一步步推着他做出了决定。

人们在受到这类刺激后，通常很容易就会变得没主见，掉入盲目"从众"的陷阱。事实上，这也是大多数推销员或店员经常使用的策略，他们搬出"大家都在用"或"知名的人也都用"等推销语言，促使客户下定决心购买产品。

一个走家串户的推销员，看到一个家庭主妇正在使用单缸洗衣机洗衣服，便走上前说："劳驾，我打听一下这些人的住址，您认识吗？"紧接着，他说出一大串住在附近的房主的名字。洗衣者说："都认识呀，有事情吗？"推销员说："他们都买了我厂的新型双缸洗衣

机，我去征求意见。”洗衣者说：“听说了，他们都很高兴，我也想买一台双缸的，你那儿还有吗？”这就是利用了人们的从众心理。顾客往往认为一个人的判断可能是错误的，但大多数人的判断就不可能有错误，众人都买的东西肯定好。

所以，当百货公司或超级市场举行特价拍卖时，可以看到很多家庭主妇一拥而上，争先抢购拍卖品。其实，这些家庭主妇并非真的需要这些东西，这些拍卖品的价格也不见得很便宜，但她们很多人就是抱着“别人那样做，所以我也要那样做”的心理去抢购。因此，在想要说服他人时，你不妨也来试试这个方法。

07　巧妙运用数据，增加说服力

> 数字是一种很有说服力的语言，越是明确的数字资料，越能令人信服，在与他人交流时，若能巧妙地运用数据，则能取得事半功倍的效果。

在和别人进行沟通时，要想说服对方，如果能巧妙地运用数据，那将会起到事半功倍的效果。数字是最简单明了的，它能给人一种真实、具体的感觉，让对方在脑海中产生清晰的图像，尤其是在使用对比性数字时，其效果要比单纯地罗列数字更加明显。

1922年，来自纽约的一位名叫贝拉·伯朱格的女国会议员进行了一次演讲，她呼吁在政治生活中给女性以平等的地位。

她说："几个星期之前，我在国会聆听总统对全国发表讲话。当时总统说这里云集了美国政府的全体成员和内阁成员。我环顾四周，在我周围落座的七百多名政府要员中，只有12人是女性，在435名众议员中只有11人是女性，内阁人员中没有女性，最高法院中也没有女性。"

她列举的这些对比性鲜明的数据，充分说明了她的观点，很好地揭示了美国政治生活中男女的不平等地位。在如此确凿的数字面前，任何人都不得不承认，在这个国家的政治生活中确实存在着严重的性别歧视问题。

这就是数字的力量。它意味着铁一般的事实，比任何苦口婆心的劝说都更具说服力。

下面是两个重点高中的招生简章，看看哪个更具有说服力？

第一个学校：本校是省立重点中学，师资力量雄厚，校风严谨、务实，校园环境幽雅，是你理想的选择。今年计划招生600人，要求……

第二个学校：今年本校高中毕业班考上重点大学的有418人（其中升入清华大学49人、北京大学85人），考上专科学校的有336人，升学率达到93%……本校师资力量雄厚，资深教师286人，其中155人获得全国优秀教师称号；本校拥有全国最先进的教学实验室和多媒体教学设备……进入本校就等于一只脚迈进了清华、北大。你做好准备了吗？

看完上面两个招生简单，相信大家都会认为第二个学校更具有说服力。当我们看到第一个简章时，并不会注意“重点”“务实”之类的词语，或许只会简单地浏览一下具体要求。从介绍的情况看，无法激起我们想要进入该校的强烈意愿。而第二个简章呢，我们一看到，就会想象到自己也许3年后也能成为考入清华大学49人中的一员，就算不那么顺利的话，至少也会成为考入北京大学85人中的一员吧。所以，很明显，应用具体数字的第二个招生简章更具有说服力。这就是数字的说服力量。

总之，数字也是一种有说服力的语言。越是明确的数字资料，越能令人信服，给人一种真实的感觉。因此，当你想要说服别人时，在适当的情况下，不妨也采用这个办法。

08　迂回出击，才能不碰钉子

> 在说服别人时，为了不碰钉子，避免和对方正面交锋，必要的时候，我们可以使用迂回的说话策略来达到自己的目的。

《战国策》记载着这样一个故事：

魏王准备派兵攻打赵都邯郸。谋臣季梁听到这件事后，赶忙从旅途中返回，前去谒见魏王。他对魏王说："今天我回来的时候，在大路上遇见一个人，正赶着马车往北面走。他告诉我说，他想到楚国去。我提醒他说：'您既然要到楚国去，就应该往南走才行呀，为什么要往北走呢？'他说：'我的马是日行千里的好马。'我说：'马虽然不错，但是这也不是去楚国的路啊！'他说：'我带的路费多。'我说：'路费即使再多，但这也不是去楚国的方向啊。'他又说：'我的车夫赶车技术高超！'我最后说：'这几样越好，反而会使您离楚国越远！'如今，大王您身为霸者之一，刚刚获得天下的钦佩，却想仗着国富兵强去攻打赵国，您的目的是想扩大领土，远播威名。可是赵国并非弱小，如果进攻不利，反而会削弱魏国，那么距离大王的事业无疑是越来越远了。这不就和那个想去楚国，却偏偏要往北走的人一样了吗？"

魏王听完故事后，顿时醒悟，立即打消了攻打赵国的念头。

试想一下，如果季梁不采用迂回的方式，直接劝谏魏王不要攻打赵国，恐怕魏王很难接受。

因此，当别人拒绝你的要求时，不妨也采用这种"迂回"的方法，绕开当时的话题，与对方巧妙周旋，然后再见机行事，从而达到自己

的目的。

有一次，某足球评论员想要采访荷兰球星古力特。可是刚一交谈，对方就拒绝了他的要求，谈话顿时陷入了僵局，该怎么办呢？请看看这位评论员是如何让谈话继续进行下去的。

古力特：“对不起，我不接受记者的采访。”

评论员：“您误会了，我不是想采访您。”

古力特：“那么，你要做什么？”

评论员：“我只是想向您祝福，您看我手中这摞信，都是喜欢您的球迷们写给您的。这些信表达了一个意思，就是向您祝福。”

古力特：“中国球迷们真让我感动。”

评论员：“那么，我能不能代表中国球迷问您几个问题？”

古力特：“当然可以了。”

评论员聪明地采用“迂回”的策略，绕开了对方不愿意触及的话题。先以自己的诚恳态度争取到了和对方说话的机会，然后表达祝福，递交信件，绕了一个大圈子，最后又回到了起点，顺利达到了自己的目的。

09　移植意见，让对方觉得那是他自己的主意

> 在说服别人时，如果我们能把对阵的双方纳入同一个战壕里，置于同一条战船上，这样得出来的结果，就不再是某一方劝说另一方面服软而来的，而是双方共同"谋"出来的。

没有人愿意被强迫或者被命令去做某件事情，即使他认为那是自己应该去做的，或者是自己必须这么做。相对于别人的意愿，人们通常更关心的是自己的意愿和需要。

因此，如果你打算把自己的意愿塞进别人的耳朵里，不妨先考虑一下应该怎样去做，如何才能让对方心甘情愿地接受呢？

罗斯福总统在这方面可谓是"高手"，能运用自如。当他还在纽约州当州长的时候，他就跟州内的那些政界要人相处得特别融洽。大家都知道，这其实并不是一件容易的事情。他究竟使用了什么妙方呢？其实很简单，那就是当他想要别人同意某一件事情、某一项决定的时候，他总是想方设法让对方觉得那是对方自己的主意——谁会不同意自己的主意呢？

罗斯福曾经成功地推行了一些这些政要本来不喜欢并且也不会让其通过的方案。他是怎么做到的呢？我们不得不佩服罗斯福的领导才能。比如，当一个重要的职位空缺的时候，罗斯福会请那些政界要员来推荐合适的人选。一开始，他们推荐的是一个不受欢迎、需要被照顾的人选，但是罗斯福告诉他们，这样的人选公众肯定不会喜欢。接着，他们推荐了一个没有多大本事可也没有多大缺点的人。罗斯福同样告诉他们，这样的人公众也不会喜欢。然后，他们推荐了相对来说比前两次要好的人选，但还是不理想——实际上，他根本不符合罗斯

福的要求。

罗斯福并没有说出来，而是对那些政界要人表示感谢，因为推荐人选确实是一件比较麻烦的事情。他请他们再次慎重考虑，以求达到一个完美的结果。他们也觉得，这样的人选确实不理想，于是就推荐了第四个人。这个人也是罗斯福理想的人选。最后，罗斯福任命了这个人，并把功劳算在了那些政界要人的头上，就这样取得了皆大欢喜的结果。这时候，罗斯福趁机说：“各位先生，刚才我做了让你们高兴的事情。而现在，我想该是你们让我高兴的时候了吧？”接着，他就提出了自己的方案，而那些反对者们也表示支持这个方案。

即使在做了总统以后，罗斯福也一直在使用这个方法。无论什么事情，他都尽可能多地去征询别人的意见，并对他们的建议表示理解和尊重。当罗斯福需要别人同意自己的意见时，也往往想办法让对方觉得那是对方自己的主意，而罗斯福只是听从了他的建议而已。

如果你想要别人赞同你的观点，就必须想法让对方觉得那是他自己的主意，而不是你的命令或者强迫，这样他才会欣然接受。

让别人以为那是他自己的主意，可以算是一种逆向思维。当你不能轻易地说服别人的时候，何不让他自己去说服他自己呢？影响一个人最好的办法，就是在不经意间把一种意见移植到他的脑海中，从而变成他自己的意见。为此，你只需适当地给他几点提示，让他主动思考下去，他就会得出跟你一样的结论。不过需要注意的是，你这么做的意图不要过于明显，否则会让他产生抵触情绪。

10　循循善诱要比苦口婆心更有效

> 苦口婆心的劝说，任何人听多了都会有些腻烦。而如果采用循循善诱的方式，就会让对方不再产生排斥心理，从而赢得情感上的支持，那样对方接受起来就会容易得多。

当你的亲人、朋友屡屡犯错的时候，你是否曾经苦口婆心地劝过对方？如果对方置之不理，甚至出言顶撞，你是否有被气得头晕的感觉？如果有的话，那你就一定要改变一下自己的说话方式。其实，苦口婆心的劝导并不是一个好办法。因为当它到达一定程度时，往往有种哀求的感觉，你越是这样劝导，对方就越是理直气壮，越是顽固执着，所以必须采取另外一种方式。

其实，对方之所以如此顽固，是因为他根本就没意识到自己的行为是错误的。所以，劝导的方法应从这一点上着手。通常是采用一种诱导的方式，让对方先意识到自己的错误，然后他自然就愿意改正了。任何人对他人的劝导都有一种天然的排斥，所以劝导是很难走进对方的内心世界的。在这种情况下，任何苦苦哀求都是没有用的，只有采用循循善诱的方式，才能让对方逐渐接受我们的观点。

俄国伟大的十月革命刚刚胜利的时候，象征沙皇反动统治的皇宫被革命军队攻占了。当时，俄国的农民们打着火把叫嚷着，强烈要求将这座象征着封建皇权的建筑烧掉，而将这座举世闻名的皇宫付之一炬，只是为了发泄他们心中对沙皇的仇恨。一些有知识的革命者纷纷前来劝说，可是全都无济于事。

列宁得知这个消息后，立刻赶到现场。面对着那些义愤填膺的农民，列宁很恳切地说：“农民兄弟们，皇宫是可以烧的。但是在点燃

它之前，我有几句话要说，你们看可不可以呢？”

农民们一听这话，便知道列宁并不反对他们烧，于是回答道：“完全可以。”

列宁问：“请问这座房子原来住的是谁？”

“是沙皇，俄国原来的统治者。”农民们大声地回答。

列宁又问：“那它又是谁修建起来的呢？”

农民们坚定地说：“是我们人民群众。”

“那么，既然是我们人民修建的，现在就让我们的人民代表住，你们说，可不可以呀？”

农民们点点头。

列宁再问：“那现在还烧吗？”

“不烧了！”农民们齐声答道。

就这样，这座伟大的建筑物终于被保住了。

迁怒于物，往往是情感朴直、思维简单化的一种表现。这时候的关键就在于如何疏导。面对激愤的群众，列宁几句循循善诱的问话，就帮助群众理清了思路，最终保住了这座举世闻名的建筑。他采取的步骤是，首先是理解并赞同群众的观点，这样可以争取到引导群众的时间和机会。然后正本清源，让农民们懂得皇宫虽然原来是沙皇居住的，可它却是人民群众修建的。现如今从沙皇手中夺回来了，理应归还人民群众，应该让人民代表去住。这个道理是能说服人的，所以农民们点头同意了。最后一问，是强化诱导结果，让农民们明确表态“皇宫不烧了”，从而完全达到了说服的目的。

其实，循循善诱就是一种言语上的布局，也就是说我们在劝服对方的时候，要按照一定的逻辑顺序来安排自己的谈话内容与谈话方式，而且要让自己的每一句话都充满诱惑力，从而引导对方按照我们的逻辑思维去思考问题，并最终认同我们的观点。

实际上，循循善诱之所以比苦口婆心更有效，就是因为它从一开始就能够打破被说服者的排斥心理，这样就赢得了情感上的支持。再加上循循善诱本身所具有的说服力，它能从明辨是非的基本观点出发，让对方恢复理性思考，最终改变其固有的观点。苦口婆心的劝说则容易使被说服者产生反感，甚至发怒，从而使得对方根本听不进你的劝说。

总之，每个人都有自己的认知和对事物的判断，要想改变别人的观点是十分困难的。如果主动挑起与对方的争辩，其结果往往会适得其反，根本达不到劝说的目的。这个时候，循循善诱将会起到特别重要的作用，它能够帮助我们把观点逐步渗透到对方的思维中去，并最终使其改变原来的想法。

11　创造说“是”的氛围，不让对方有说“不”的机会

> 在劝说他人时，如果一开始就能让对方说“是”，那就等于成功了一半。如果让对方连续说更多的“是”，那这件事的成功就有99%的把握。

俗话说，“好的开始等于成功的一半”。这句话用到说服的工作中也是成立的。

人的思维都是有惯性的，当你朝着某一个方向思考问题时，你就会希望能一直考虑下去，这就是一些人一旦沉醉于某些想法之后难以自拔的原因。因此，当你在说服一个人的时候，就可以利用这种惯性，从一开始就引导对方说出更多的“是”。这样，你提出的建议或意见就比较容易获得对方的认可。

因此，在我们说服别人的时候，首先要把对方看成会接受你的意见或建议的人，比如，“我知道你能把这件事情做得很好，只是不愿意去做而已”“你一定会对这个问题感兴趣的”等。事实证明，如果从积极主动的角度去启发、鼓励对方，就会帮助对方提高自信心，从而愉悦地接受你的意见。

史密斯是美国一家电器公司的销售主管。有一次，他到一家不久之前新发展的客户那里去，想把一批新型电动机推销出去。可是，当他刚走进这家公司时，总工程师就劈头盖脸地把他训了一顿：“史密斯，难道你还指望我们再多买你几台电动机吗？”

史密斯被这句话给弄糊涂了。经过一番了解之后才知道，原来这

家公司通过使用，认为从史密斯那里购买的电动机发热超过了正常标准。史密斯心里明白，如果与总工程师强行争辩到底，是没有任何好处的。所以，他决定用一种新的说服方法来说服对方，也就是创造说“是”的氛围，不让对方有说“不”的机会。

史密斯把情况彻底了解清楚后，先故意询问总工程师：“好吧，尊敬的先生，您的意见我是认同的。假如那些电动机发热过高，别说再买，就算是已经买了的也要退货，对吗？”

总工程师的反应果然如史密斯所料，答道：“是的！”

“当然，电动机是会发热的，只是你不希望它的热度超过规定的标准，是不是这样？”

“是的。”总工程师又一次肯定地回答。

史密斯接着问道：“按照标准，电动机的温度可以比室温高出72华氏度，是吗？”

“是的，”总工程师又说，“可是你们的产品却比这个要高出很多，那温度高得简直叫人没有办法伸手去摸。你说，这难道不是事实吗？”

掌握了足够的事实，史密斯并没有争辩，问道：“你们车间的温度是多少？”

总工程师稍微考虑了一下，说：“大约是75华氏度。”

听完总工程师的回答，史密斯拍拍对方的肩膀说：“车间温度是75华氏度，再加上应有的72华氏度，一共是147华氏度。如果把你的手放进147华氏度的热水里，手是不是会被烫伤呢？”

总工程师虽然不情愿，可是也不得不点头称是。

史密斯接着说："那么，以后你就不要再用手去摸电动机了。请您放心，这种情况是完全正常的。"

谈判结束了，史密斯顺利地说服了对方，消除了对方对其产品的偏见，并且又谈成了一笔生意。

史密斯最初所提的问题，都是被说服者所赞同的，他用一系列机智而巧妙的发问，获得对方一系列"是"的回应。在整个说服过程中，史密斯从一开始就让对方说"是"，从而使整个谈话都趋向于肯定的一面。这样做有助于对方放松情绪，使整个过程保持和谐的气氛。相反，如果说"不"，就容易造成双方的对立情绪，使对方产生一种抗拒的心理。所以，在说服一个人的时候，从一开始就要尽量不让他反对，这一点对于最终能否说服成功是至关重要的。

12　剥茧抽丝，诱导对方自我否定

> 我们在劝说他人之前，应当在心里做好一个完整的计划。然后利用剥茧抽丝的方式，层层深入，诱使对方进入你布好的“陷阱”之中，进行自我否定。

我们每个人在说话做事之前，心里都应该有一个完整的计划。每一步要怎样诱导，怎样发问，在谈话之前都应当经过深思熟虑。这种环环紧扣、步步深入的谈话策略，可以诱导对方否定自己的不当观点。

某饭店服务员王小姐拾到一部顾客遗失在店内的手机，想悄悄据为己有，被领班李大姐发现了，让她上交。

可是，王小姐却说：“手机是我拾的，又不是偷的，更不是抢的，不上交也不犯法。”

李大姐说：“小王，你知道什么叫不劳而获吗？”

王小姐生气地说：“不知道！”

李大姐说：“不劳而获就是指不经过劳动而占有劳动果实。”

“您怎么也学会咬文嚼字了？”王小姐有些不耐烦了。

李大姐耐心地问道：“你说，抢东西是不是不劳而获？”

“是的。”

“那偷东西是不是不劳而获呢？”

“当然也是。”

“那拾到别人的东西据为己有，是不是也是不劳而获呢？”

“这……当然……”王小姐说不出话来了。

李大姐顺势说道：“拾到别人的东西据为己有与偷、抢得来的东西，在不劳而获这一点上是一样的。除了不触犯国家法律外，我们还应当具有一定的社会公德。再说店里也有工作守则，拾到顾客遗失的物品一定要交还。你可千万别犯糊涂啊！”

经过李大姐的劝说，王小姐终于认识到了自己的错误，就把手机交了出来。

要想把大道理讲好，很重要的一点就是要学会剥茧抽丝，逐步引导，层层深入，让对方在心理上慢慢接受你所说的话。从理论上来讲，这种说服方法符合心理学的基本规律；从实践结果来看，只要运用得恰当巧妙，就肯定能收到理想的说服效果。

战国时期，公输盘替楚国制造云梯，准备用来进攻宋国。墨子听到这个消息后，就赶忙从齐国动身，走了十天十夜，到楚国的郢都去见公输盘，劝他不要为楚国建造云梯去攻打宋国。

见面后，公输盘问道：“先生有何指教？”

墨子故意说道：“现在北方有人想侮辱我，我想借您的力量去杀了他。事成之后，我送您一千两黄金作为酬谢。”

公输盘很不高兴，断然拒绝道：“我是讲仁义的，不能随便杀人。”

墨子见公输盘口称“仁义”，正中下怀。他立刻借题发挥，慷慨激昂地说：“请允许我向您进言。我在北方听说您造了云梯，想要去攻

打宋国。可是宋国有什么罪呢？楚国本来就是地广人稀，却拼命在战争中葬送自己本来就数量不多的人民，去争夺更多的土地，这不能算作聪明；宋国并没有罪，可是您却要去攻打它，不能算是仁爱；懂得了这个道理，可是却不去身体力行，以理抗争，不能算是忠臣；抗争了却没有达到目的，不能算是坚强；杀一个人认为是不义，却要去杀更多的人，不能算是会类推事理。”

公输盘被墨子说得哑口无言，只好承认自己为楚国造云梯去攻打宋国是错误的。

在这个小故事中，墨子先借由请求公输盘助他杀人的一番话来做诱饵，诱使公输盘亲口说出“我是仁义的，不能随便杀人”的观点，然后步步紧逼，连连责难，使公输盘欲辩无词，只好承认自己的错误。

第三章　以情动人，委婉拒绝：巧言说“不”免尴尬

当别人提出要求时，一般人不好意思张口说“不”，因为这样很可能会伤害双方的感情，造成两个人关系的疏远。但是，如果答应别人的请求，自己又确实有难处，或者自己会丧失许多东西。在这种情况下我们就应该学会拒绝别人。但是，拒绝别人也要考虑对方的感受，尽量不要伤害双方的感情。巧言说“不”，也是一门学问。

01　摆明自己的难处，别人就会体谅你

> 面对别人的请求，我们如果有自己的难处与苦衷，不妨坦率地说出来。只要我们诚诚恳恳地向对方说清楚，对方只要稍通情理，就一定会体谅我们的难处的。

每个人或多或少都有几个关系较亲近的朋友，而朋友之间又难免要相互帮点忙。如果我们能办到的，就应该尽最大的努力去办；假若朋友提出的某些要求非常过分，或者不在自己的能力范围之内，那么就应该说明原由，委婉含蓄地拒绝。

有些人担心这样的话会伤害朋友之间的感情，故而不顾实际情况，也不顾及自己的能力范围，尽心竭力地去帮助别人，结果不仅没帮上忙，还损害了自己的利益，如工作没有及时完成，工作计划遭到扰乱，错过了比较重要的聚会，等等。而且，就算你为朋友尽心尽力了，因为能力所限，没有将事情做好，说不定，朋友还会怪责你帮倒忙。

因此，在遇到这类问题时应主动说明原由，表示自己帮不上忙。一个人有求于人时，心里往往充满着希冀，又有些惴惴不安，生怕遭到拒绝。如果一开始就被拒绝，他的心里就会感到恐慌、焦虑而失衡，进而产生强烈的挫败感、羞辱感。比如，如果你对别人这么说，“这种事情你自己能解决，又何必麻烦别人”“我实在没有钱借给你，否则我就不必如此地卖命了”“我们每天都一样的工作，凭什么要我帮你的忙”，别人可能会恼羞成怒，又恼又气地回击你：“你这个人怎么这样！难道你一辈子就没求过人吗？”然后还可能因此记恨你。

所以，很多人在遇到此类问题时，往往感到特别头痛，不知道如何去拒绝。其实，对于一心想要别人帮忙的人来说，他们总是想着如

何实现自己的愿望，却很少考虑给别人带来的麻烦和风险。因此，只需如实地讲清自己的实际困难，说明无法提供帮助的理由，对方即使不能由己及人，体谅到别人的难处，也会明白别人的心意。

小李承包经营着一家新技术开发公司。几年来，市场瞄得准，管理科学，经济效益极好，因而引得许多人都想往这个单位钻。

一天，他的一个老上司打来电话，向他推荐了一个职员，问他能否接收。碍于面子，他只好让老上司带着求职者前来面试。面试之后，发现很不理想。接受吧，会破坏公司的用人制度，影响公司的长远发展；不接收吧，老上司以前待自己不错，碍于面子，也不好拒绝。

左思右想之下，他终于想出了一个办法。小李首先请他们参观和了解一下公司各工作室人员的工作情况以及公司的规章制度。接着他又向老上司汇报了公司的发展情况以及今年的承包合同指标。然后他对老上司说："老领导，前几年，在您的指导下，公司发展得很快，公司上下都非常感谢您的理解和支持。去年年初，我们按照您的指示修订和加强了管理制度和岗位用人制度，效果非常好，希望您能继续指导。对于您介绍的这个小伙子，所学专业不对口，公司觉得他不太合适，也怕影响今年承包指标的完成。如果有别的合适岗位的话，我再想办法让他去试试。老领导，您看这样好吗？"

小李既赞扬了老上司对公司的贡献，满足了老上司的自尊需求，同时又以制度和合同指标为由指出了公司的"难处"。作为公司管理者，老上司自然能明白其中的道理，也就不好再强求了。

拒绝他人的确是一件伤感情的尴尬事情。但是，如果我们能在生活中注意委婉说"不"的技巧，充分说明自己的"难处"，那么就能做到不伤害对方面子而达到拒绝的目的。

三国时期，华歆本是孙权手下的大臣。曹操听说后，便请皇帝下

诏招华歆进京。在华歆启程的时候，有好多亲朋好友前来相送，还赠送他几百两黄金和许多礼物。华歆本不想接受这些，但又不好意思当面谢绝。于是他便来者不拒，将礼物统统收下，并命人在所收礼物上偷偷记下送礼人的名字，以备原物奉还。

华歆设宴款待众多朋友，宴会即将结束的时候，华歆站起来对朋友们说：“我本来不想拒绝各位的好意，却没想到收到这么多的礼物。但是匹夫无罪，怀璧其罪，带这么多的礼物在身，诸位想想，我是不是太危险了呢？”

朋友们听出了华歆的意思，便各自取回了自己的东西，心里对华歆油然而生出一种敬意。

在工作生活当中，如果你遇到来自上级、同事、朋友、邻居的一些力不能及的请求，一定不要马上拒绝，而是要先谢谢他们对你的信任和看重，并表示愿意为他们效劳，再含蓄地说明自己帮不上忙的原因。比如，你的上司要你在一天内将财务报告整理给他，但你有其他重要文件需要处理，那么，你可以将自己的“难处”讲给上司听，那么上司就能理解你的苦衷。这样的拒绝彼此都能接受，不至于把事情弄得更糟糕。

另外，在听到别人要求帮忙时，你也可以反客为主，有意识地发一些与自己有关的牢骚。这样，对方会认为你也是很忙很烦的，估计也帮不了忙。因为你比对方的状况还要差，当然没有能力再去帮助他了。

02　寻找借口，比正面拒绝更有效

> 当我们拒绝一个人时，可以找个借口把事情巧妙地一带而过，这样比直截了当地用简单的“不行”“你找别人吧”等冷冰冰、硬邦邦的话语要更委婉。

人生就是在不停地拒绝与赞成之中度过的，就好像事物经过否定之否定而螺旋上升一样。不过，就双方来讲，主动采取拒绝行为的人是站在有利的立场上的。但是，拒绝时如果没有采取合适的方法和相应的技巧，就容易给对方造成伤害，引发对方的怨恨和不满，从而导致人际关系的破裂，甚至可能引起各种纠纷，进而让自己陷入非常被动的境地。即便没有闹到很严重的地步，由于拒绝而引起的疙瘩也会让对方感到不快而耿耿于怀。无论怎么说，满怀希望地去求别人，却遭到无情的拒绝，确实会让人感到非常难堪。

有的时候，对方和我们反目成仇，并不完全是因为我们拒绝了他，而是我们拒绝时的语言和方式伤害了他。人在世上，指不定什么时候就需要别人的帮忙，因此多一个敌人绝对不是什么好事。虽然我们无法避免拒绝的发生，但是应尽量在拒绝的时候采取适当的方法，最大限度地避免因拒绝而树敌结怨。找个借口，把事情巧妙地一带而过，比正面拒绝更有效，还不伤和气。只有这样，才能使对方心平气和地接受不愿接受的结果。那么，在拒绝他人时，我们可以找到哪些借口呢？

1．用“制度”作借口

对于挂在墙上的制度，人们都已经司空见惯了，甚至于漠然。可是有的时候，用制度作借口来拒绝别人的要求，却是一个很不错的方法。

一位普通职员鼓起勇气走进经理办公室，说："对不起，经理，我想您该给我涨工资了……"经理回答道："你的确应该涨工资了，可是……"经理指着玻璃板下的一张纸，不慌不忙地说："根据本公司的职务工资制度，你的工资已经是你这一档中最高的了。"职员听完就泄气地说："唉，我忘记我的工资级别了！"于是就退了出来。

2．用"他人"作借口

张磊在一家电器商场工作。这天，他的一个朋友过来买冰箱。可是，朋友把店里陈列的样式看了一遍，并没有找到满意的类型。最后，朋友想让张磊带他到仓库里看看。张磊面对朋友，说不出"不"字。于是，他笑着说："真是不巧，前几天我们经理刚宣布过，不允许任何顾客进仓库。"朋友一听，也不好意思再说什么了。

在这个例子里，张磊是把经理的宣布作为借口而达到了拒绝的目的。虽然他的朋友心里不高兴，可是毕竟比直接听到"不行"的回答要好得多。

3．用对方的话作借口

当碰到不合理的要求时，你可以找到对方的语言漏洞，然后顺水推舟，婉言拒之。

军阀吴佩孚的势力逐渐强大起来，成为权倾一方的大人物。一天，他的一位同乡前来投靠他，想托他找个差事儿做。吴佩孚知道他这位同乡才能平平，可是碍于情面，还是给他安排了一个上校副官的闲职。过了没多长时间，那位同乡就嫌官微职小，请求当个县长，要求派往河南。吴佩孚听了，在他的申请书上直接批了"豫民何辜"四个大字，断绝了他的念头。没想到过了一段时间，那人又请求调任旅长，而且还在申请书上说："我愿率一旅之师，讨平两广，将来班师凯旋，一定解甲归田，以种树自娱。"吴佩孚看到同乡的要求，又好气又好笑，于是提笔批了"先种好树再说"六个大字。

4．用“外交辞令”作借口

当外交官们遇到他们不想回答或不愿意回答的问题时，总是用一句话来搪塞，那就是“无可奉告”。生活中，当我们遇到无法直接回答或不能回答的问题时，也可以将这句话派上用场。另外，你还可以用“天知道”“事实会告诉你的”“这个嘛……难说”等话搪塞过去。

03　给对方找出替代方案，就会减少对方的失望感

> 当我们不得已拒绝他人、对他人关上一扇门的时候，其实我们还可以为对方指出一扇窗。这对于对方来说是弥足珍贵的，它足以抵消我们的拒绝所带来的伤害。

有一位教授问邻居家的小男孩：“小强，你是愿意把梨给伯伯吃，还是愿意把可乐给伯伯喝呢？”因为小强这时一手拿着梨，一手拿着可乐。没想到不到5岁的孩子竟然这样回答：“您快去，伯伯，我妈妈那儿还有呢！”

这个小孩的脑瓜转得真快，教授非但没有把他难住，反而被他用了一个替代方案把自己给拒绝了。

一般来说，对于客气的拒绝，人们都是很乐意接受的。因此，当我们面对别人不适当的要求时，要想婉转拒绝的话，就应以一种客气的讲话态度，给他提出一个可以替代的其他方案，来婉转否定他的请求。

比如，一位同事想把他的任务交给你去做，也许你会本能地回答：“你的事我可不在行。”其实这并不是最好的拒绝方法。为了不伤和气，你应试着这样说：“我很愿意帮你的忙，不过很不凑巧，我自己的那份工作还没有做完。其实，以你的能力和素质是完全可以做好的。你不妨先干起来，也许我能帮你干点别的什么。”如此拒绝，对方就不会再说什么了。

有一段时期，市场上的钢材供应非常紧张，一个经营钢材大宗批

发业务的公司生意十分兴隆，所以总会有不少人上门求助。

一天，有个人来找公司总经理，说急需一吨钢材，希望能以比市场上批发价低百分之五的优惠价格卖给他。由于他们过去的关系比较好，这位总经理实在不好意思直接拒绝对方，于是他就提出了一个其他更好的办法来帮助他。

这位总经理说他们公司所经营的钢材都是以千吨为单位出售的，实在没办法单独拆开一吨卖给他。不过也不能让老朋友白跑一趟，他提议帮对方找一个专门经营小额钢材的公司，并告诉他说那家小公司和他们有业务往来。他可以给那家小公司打声招呼，让他们以最优惠的价格卖给他一吨钢材。最后，这个朋友拿着总经理写的信找到了那家小公司，以批发价买了一吨钢材。这位朋友的请求虽然遭到了总经理的拒绝，可是由于总经理又给他提供了另外的解决方法，所以他还是很高兴的。

可见，拒绝人一定要讲究方法，就算不能完全帮到对方，也要为对方指明一扇窗，为对方尽一些力。比如，给出一些可行性的、建设性的意见。因为一般来说，每个人都有一种补偿心理。如果你提供的建议不是很理想，可是你已经尽了自己最大的努力，对方的情感就能得到满足，在一定程度上就会减少对方的失望感。那样，对方即使被我们拒绝了，也仍会念及我们的交情，记着我们的好。双方的关系非但不会破裂，反而会更加紧密。

04　运用模糊语言，避免自己陷入困境

> 杯子留有空间，就不会因加进其他液体而溢出来；气球留有空间，就不会因再灌一些空气而爆炸；人说话留有余地，就不会因为“意外”的情况而下不了台，因而可以从容转身。

俗话说“月圆易亏，物极必反”。如果话说得太绝对，做事不留有余地，那么有时就会让自己处于难堪、被动的境地。

相传，最初的百货商店并不叫“百货商店”，而是叫“万货商店”。可是为啥改名了呢？据说来历是这样的：乾隆皇帝下江南的时候，有一天，看到了一家“万货商店”，他就进去问老板：“你这里的货物有一万种吗？”老板不知天高地厚地回答道：“岂止一万种，你想要什么就有什么。”乾隆就说：“那好，我要买一把金子做的锄头，你这有吗？”这下老板无话可说了。

乾隆就对他说：“话不能说得太满太绝对，你还是把这‘万货商店’改为‘百货商店’吧！”老板只好乖乖地把店名改成了百货商店。

有这样一个笑话：一天，有个人不小心冲撞了官吏，结果被绑到府衙大堂上。知府老爷喝问道：“你是什么人，胆敢冲撞朝廷命官？”那人吓坏了，战战兢兢地回答：“小人是算卦的。”当时这位知府老爷的太太正怀孕待产，知府老爷很想知道夫人怀的是男还是女，就连忙命人给算卦先生松绑：“本官正要问你，我太太是弄璋还是弄瓦？”旧时习俗，生男孩要送一块玉璋，所以叫“弄璋”；生女孩就没有这种待遇，拿块瓦玩玩就算了，所以叫“弄瓦”。算卦的根本不知道文人的这套把戏，一时间也没明白过来，就胡乱应道：“老爷的人当然是有好本事，依小的算来，是璋也弄，瓦也弄……”知府一听马上就

火冒三丈了："原来你是蒙事的！来人，重打40大板！"没过几天，知府的太太就生了，没想到生了一男一女双胞胎！知府老爷乐得合不上嘴，这时才想起来那个挨了40大板的算卦先生："璋也弄，瓦也弄，这先生原来是活神仙呐！快，准备一份厚礼，本官要亲自去谢他！"

当然，这只是一个笑话，可是却说明了，当无法表明态度时，这种模棱两可的回答倒不失为摆脱困境的一种办法！这种模糊语言是社交场合，尤其是谈判中经常使用的留有余地的重要手段。模糊应答的好处就在于，它既给对方留下了一点希望之光，不至于太失望或太难堪，也给自己创设了一块"缓冲地带"，留下较大的回旋余地。

马芳当上某银行人事处处长后，一些人纷纷利用各种机会向她发出"盛情邀请"。她想，如果赴约既耽误工作，也容易给别有用心的人钻空子。于是，她想了一个"模糊表态"的方法来应付。有一次，某人想利用自己过生日的机会请马处长"光临寒舍"。马芳本不想赴这个宴，又不好拒绝，便说："你定的那个日子正好是上级来检查工作的时候，这样吧，到时如果没有什么要紧事，我会抽空过去聚一下。"言下之意，要是有要紧的事，或者没空，那就对不起了。这样一来，对方也就不能再说什么了。

通过前面的小事例可以看出运用好模糊语言的好处。那么，在拒绝他人时，具体应该怎样做呢？

首先，在谈话的时候，即使是你有把握的事情，也不要把话说得过于绝对。因为绝对的话更容易引起别人的反感，从而试图对你的话进行挑剔。与其给别人一个挑剔的借口，不如把话说得委婉一些。比如，当有人约你，而你又不想去的时候，你可以这样说："哎呀，真对不起，我周末正好有事情，等以后有机会吧！"而不要直接说"不行"或"我不想去"。这样既可以避免让对方感到难堪，又给对方一个台阶下。否则，不但会得罪别人，还可能会害了自己。

不把话说得太绝对，还可以让你在更加广阔的空间和对方周旋。这就像在战场上一样，留有余地就可进可退，立于不败之地。说话也是一样，如果你把话说得太满，不知道给自己留点余地，对你是没有什么好处的。比如，当别人请求你办事，你又没有把握时，可以说“我尽量帮你”或“我试试看吧”，而不要说“这事包在我身上”或“肯定能给你办妥”。这样说的话，如果你尽力了，可事情又没有办好，自己也有退路，毕竟你没有向对方保证你一定能办成功。

尤其是在和上司相处时，更要注意了。当上司交代你去办一件事情，你不假思索就拍着胸脯说：“绝对没问题，您就放心吧，这些工作我在三天之内肯定能完成。”可是，过了三天，领导并没有见到他想要的结果，肯定就会向你问进度如何。这时，你若不好意思地说：“事情没有我想象中的那么简单。”那么，即便领导给你延长了完成任务的时间，可他也难免会对你产生不好的印象，他会认为你是一个言而无信、不值得信赖的人。

在现实生活中，如果你是一个非常细心的人，你就会发现，许多成功人士在回答别人的询问时，都特别爱用这些字眼，比如“可能、也许、或许、大概、尽量、考虑、估计、研究、征询各方意见……”很明显，这些字眼都不能表达肯定的意思，却能给自己留下余地。否则，一下子把事情说到底了，结果却事与愿违，那样就会非常被动的。

总之，面对别人的请求时，回答的语言一定要给自己留有余地，保留一点空间。这样既不会得罪人，也不会使自己陷入困境。

05　缓一缓，拖一拖，让对方知难而退

> 当别人提出请求后，如果不想伤了和气，可以采用“缓一缓”“拖一拖”的拒绝方式，那样要比当场回绝的效果好得多。

对许多人来说，拒绝别人是一件很难办的事。当别人提出请求时，一般人不好意思张口说“不”，因为怕伤害到对方的感情，造成两个人关系的疏远。可是，有些时候，为了避免多余的困扰，我们对一些不合理或不合自己心意的事又不得不拒绝。这时，你可以采取“缓一缓、拖一拖”的方法来处理。

比如，当对方提出请求后，你不用当场就拒绝，可以这样说：“让我再考虑一下，过几天答复你吧！”这样，不但赢得了考虑如何答复的时间，而且还会让对方觉得我们是认真对待这个请求的。

某厂一名职工找到车间主任，说想要调换工种。车间主任心里明白，调不了。可是他并没有直接说“不可能”，而是说：“这个问题涉及好几个人，我一个人是决定不了的。这样吧，我先把你的要求报上去，让厂部领导商讨一下，过几天再答复你，好吗？”

这样的回答，既可以让对方明白，调换工种不是一件简单的事情，存在着两种可能，还能让对方做好思想准备，比当场回绝的效果要好得多。

一家汽车公司的销售主管在与一个大买主谈生意时，这位买主突然说想要看看该汽车公司的成本分析数据。可是，这些数据是公司的绝密资料，是绝对不能给外人看的。但是，如果不给这位买主看，势必会影响两家的和气，甚至会失掉这位大买主。销售主管想了想，

说：“这个……好吧，下次有机会我给您带来吧。”买主听后也就不再纠缠了。

这位销售主管并没有直接说“不行、不可能”之类的话，但是他的话里却婉转地说出了“不”。

某位作家接到老朋友打来的电话，邀请他到某大学做演讲。作家是这样回答的：“你能想到我，我非常高兴。等我查一下我的日程安排，看看有没有时间，我会很快给你回电的。”

作家这样的答复，即使最后表示不能到场，对方也可以平静地接受。

李涛夫妻向银行贷了些款，开了一家日用品商店。两个人起早贪黑，把商店办理得红红火火，收入还不错，生活上也有了一些起色。李涛的叔叔是一个游手好闲的赌棍，经常把钱扔到麻将台上。这段时间，由于手气不好，他的钱全都输光了。可是他又不服气，想把本钱扳回来，又苦于没有钱，于是就瞄准了侄子的店铺，打上了主意。

一天，李涛的叔叔来到店里，对李涛说：“我最近想买一辆摩托车，可是手头有点紧，还缺五千元，你看能不能借点，过段时间就还你。”李涛了解叔叔的嗜好，如果把钱借给他，无疑是肉包子打狗——有去无回。何况店里用钱也紧，于是就敷衍他说：“好，再过一段时间，等我把银行的贷款还了，就借给您，银行的钱可是拖不起的。”叔叔听侄子这么说，没有办法，只好识趣地走开了。

李涛没说不借，也没说马上就借，而是说过一段时间，等把银行贷款还完后再借。这句话里面包含多层意思：第一，现在没有钱，不能借；第二，我也不富有；第三，过一段时间不是确定什么时候，时间可以无期限。他的叔叔听后心里就已经完全明白了。但是，他并不会心生怨恨，因为李涛并没说不借给他，只是要过一段时间再说而已，给了他一线希望。

可见，把事情巧妙地一带而过，比直接拒绝既有效又不伤和气。只有这样，才能缓解对方当时急迫的心情。

06 “逐客令”下得美妙动听，才不失礼貌

> 在社交中，接待来访客人是一门艺术，如果待客热情、周到、礼貌，就会赢得对方的尊敬。可是当不得已需要“逐客”时，也要讲究一定的礼节、方法，以免伤了对方的自尊心。

有朋友来访，和你促膝长谈，交流思想，增进友情，可以说是生活中的一大乐事，也是人生道路上的一大益事。宋朝著名词人张孝祥在与友人夜谈后，曾忍不住发出“谁知对床语，胜读十年书”的感叹。可是，在现实生活中，也会有与此截然相反的情形。

吃完晚饭，你希望能够静下心来，好好地看会儿书或做点事。可是，总有一些不请自来的“好聊分子”前来打扰你的清静。他可能会絮絮叨叨，没完没了，一再重复让你毫无兴趣的话题，而且还越说越来劲。你勉强敷衍，可又焦急万分，几次想下逐客令，却又怕伤了感情，难以启齿。

但是，如果你经常这样委屈自己，“舍命陪君子”，那么你的宝贵时间就会被他白白地浪费掉。鲁迅说过：“无端地空耗别人的时间，无异于谋财害命。”你一定不愿意让别人对你这样“谋财害命”吧！那怎样对付这种说起话来就没完没了的常客呢？最好的方法就是运用高超的语言技巧，把“逐客令”说得美妙动听，做到两全其美：既不伤害对方的自尊心，又能让其知趣地自行离开。具体可以参考以下4种方法：

1．以婉代直

你可以用婉言柔语来提醒、暗示那位滔滔不绝的客人，让他明白

你并没有多余的时间陪他闲聊。与冷酷无情直接拒绝的方法相比，这种方法更容易让对方接受。

下班后，几位年轻人去拜访某位女教授。谈到深夜，女教授借着一位年轻人的话说："你提的这个问题很值得研究，明天我要去上海参加一个学术讨论会，准备就这个问题找几位专家聊聊。"几位学生听完教授这话，立刻起身告辞，说道："很抱歉，不知您明天还要出差，耽误您休息了。"

因为第二天要出差，所以想早点休息，但碍于情面，又不好直言辞客。于是，女教授就借着对方的话题一兜，用委婉的语言暗示对方自己需要休息了，这样既达到了逐客的目的，又委婉得体而不失礼仪。如果女教授直言明天有事，改日再谈，虽然也能达到辞客的目的，却将对方置于较为尴尬的处境，有损教授和蔼的形象。

2．以热代冷

这种方法就是用热情的言语及周到的招待来代替冷若冰霜的表情，让喜欢闲聊的客人在"特别热情"的主人面前感到不好意思再多登门。因此，每当闲聊者登门时，你就笑脸相迎，沏好香茶，捧出点心、水果，对他客气有加，特别热情地招待。这样，他就会感到拘谨、不自在，以后就不敢贸然前来了。通常来说，你用接待贵宾的高规格来接待他，而他也不能老是以"贵宾"自居。

3．以疏代堵

喜欢闲聊的人，往往是由于他们既无大志又缺乏高雅的兴趣爱好，所以就用嚼舌头来消磨时间。如果改用疏导的方法，让他有计划地去完成一些事情，他就没有时间光顾你这里了。很显然，以疏代堵的方法能从根本上防止闲聊者上门打扰。

那么，应当怎样疏导呢？

如果他是青年，你可以用激励的方法疏导他，可以对他说：“人生一世，多学一些东西是很有必要的，有真才实学才能过上更好的生活。你不妨抽点时间，多学些你感兴趣的东西，好好地充实充实自己。”

如果他是老年人，你可以根据他的自身条件，诱导他培养某种兴趣爱好，比如养花、读书、练习书法等。不妨对他说：“李伯伯，您的毛笔字功底真是不错，如果能再上一层楼，完全可以参加全市书法大赛啦！”这话一定会让他欣喜万分、跃跃欲试。一旦他有了兴趣，恐怕就算你请他来你这儿，他都不会再来了。

4．以攻代守

这种方法就是用主动出击的姿态，堵住闲聊者的登门造访之路。首先，你要先了解一下对方一般会在什么时候来你家，然后在他来访的前一刻钟“杀”入他家。这样，你的身分就由主人变成了客人，他则由客人变成了主人。这样，你就掌握了交谈时间的主动权。你去的次数一多，他就会被你给黏在了家里，本来打算去你家的习惯也会很快发生改变。以攻代守，先发制人，是一种特殊形式的逐客令。

07　用赞美巧妙拒绝

> 面对别人的请求，如果能对其大加赞赏一番，把拒绝隐藏在赞美的背后，就会激起他的自豪感和荣誉感，从而自动放弃自己的初衷。

被拒绝的人之所以产生一种不愉快的感觉，一方面是由于自己的要求没有得到满足，另一方面是觉得自己在别人的心里不重要，或者觉得别人不够尊重自己。不过，相较这两种感觉，他们更不愿意使自己在心理上受到创伤。如果在遭到拒绝的时候，心理上能够过得去，就会有一种舒服的感觉。他的心理上得到了抚慰，对失去的东西也就不再那么在意了。

因此，如果我们想要拒绝某人时，就一定要多多称赞对方，满足他的虚荣心，这样他的抗拒感就会减少很多。

妻子想买一双新款高跟鞋，就对丈夫说："你看，张太太买了一双新款高跟鞋，玫瑰色的，真好看！"

丈夫回答说："她怎么能和你相比？如果她能像你这么漂亮，就用不着买高跟鞋了。我的太太身材、长相都很出众，不穿高跟鞋也是很好看的！"

试想一下，如果妻子坚持要买，就等于承认自己不漂亮，女人似乎都不愿意承认这一点。因此，这个丈夫通过夸赞妻子的美貌，巧妙地拒绝了妻子买高跟鞋的要求，既讨好了妻子，又不需要破费钱财，真是一举两得。

用夸赞的方式来表示拒绝，既可以满足对方的虚荣心，又能让对

方感到自己的要求并不重要，从而自动撤回自己的要求。因此，在生活中，当别人向我们提出难以达到的请求时，我们可以借着抬高对方的机会，让对方感觉自己的状况已经很好，不需要再改善了，从而达到拒绝对方的目的。这样，既没有伤到对方的自尊心，反而还满足了他们的荣誉感，同时也使对方更加难以开口。

某高校评定职称时，小江的工作做得不差，不仅发表了十几篇有影响力的论文，还出版了两部颇有水平的学术著作。根据他的资历，如果想晋升副教授的话，就得破格提拔。但根据破格评审的条件，他在中级岗位上的任职年限又太短。于是，小江找到了担任评审小组组长的黄副校长，想让他在评审时给说些好话，做做工作。

黄副校长仔细听了小江的汇报后，对小江说：“你的心情我可以理解，想法也不错。年轻人上进，值得鼓励。但是依我看，对你来说，有没有高级职称并没有什么影响，学校里许多教授还没有你的影响大呢！在中级岗位上，你那么受欢迎，会显得更突出一些，你看呢？”

黄副校长的拒绝确实很有水平，他既拒绝了小江的要求，又表扬了对方，还说出了不急于评高级职称的好处，让小江觉得领导是在爱护自己，当然也就不好再说什么了。

不过，赞美不一定非要直接对其进行赞美，有时也可通过自己的谦虚来赞美对方。在拒绝别人的时候，这也是一种很有效的方法。

因为大凡前来求你办事的人，都相信你能够解决这个问题，对你抱有很高的期望。一般来说，对你抱有的期望越高，你就越是难以拒绝。在拒绝要求时，倘若多讲自己的长处，或过分夸耀自己，就会在无意中抬高对方的期望值，增大拒绝的难度。如果适当地讲些自己的短处，就会降低对方的期望值。在此基础上，抓住适当的机会，多讲对方的长处，就会把对方的求助目标自然而然地转移回去。比如，在

拒绝对方时，你可以这样说："这件事情对我来说实在是太难了，我怕到时候和你合作不成，反而会成为你的负担。"如果这样说话，就不会使对方对你产生不满和敌意了。

08　谈笑之间对别人说“不”，不会伤人

> 在生活中拒绝他人时，若能充分发挥幽默感，不但能营造轻松愉快的氛围，避免让对方尴尬，还能在达到拒绝目的的同时，让对方愉快地接受。

莎士比亚说：“幽默和风趣是智慧的闪现。”在交际中，幽默之所以被人们这样重视，是因为它是人与人之间相互关系的润滑剂，可以使气氛变得更加轻松和谐，从而缩短人与人之间的心理距离，消除紧张和对立的情绪。

在生活中，被人拒绝确是一件令人遗憾的事情，但又是无法回避的。如果我们能够充分发挥幽默，在谈笑之间对别人说“不”，不仅会使气氛轻松，还能顺利达到拒绝的目的。这对双方来说，都是最好的结果。

第二次世界大战后期，在丘吉尔即将从首相位置上退下来的时候，英国国会为了纪念他在保卫英伦三岛中做出的卓越功勋，拟通过一项提案，就是在公园里塑造一座丘吉尔铜像，以便让世人景仰。但是丘吉尔听说后，认为没有必要，就拒绝道：“多谢大家的好意，我怕鸟儿在我的铜像上拉屎，还是免了吧！”

这一幽默的委婉推辞，使大家感到他心真意诚，也就不再勉强了。于是，国会就尊重了他个人的意愿，撤销了这个提案。

由于英国国会的提案是为了彰显他在第二次世界大战中的功绩，如果丘吉尔直接拒绝，岂不是拂人好意？但是，丘吉尔却用一种玩笑的方式委婉地拒绝了，既让别人莞尔一笑，又表达了自己的观点。因为拒绝的方式并不生硬，也不粗鲁，因而不会让人产生反感。

拒绝，是一门学问和艺术，最能体现一个人的品德、性情和修养。一个懂得幽默地拒绝别人的人，不仅能使别人在被拒绝时感到你是善意而真诚的，还能愉快地接受你的建议。

因此，如果你要拒绝别人，不妨也采用幽默的方式表达出来。这样往往既拒绝了别人，又不会影响你们之间的友谊。

曾经有一个野心勃勃的军官，一而再、再而三地请求首相狄斯雷利加封他为男爵。狄斯雷利知道这个人才能超群，也很想跟他搞好关系。但是这位军官还不够加封的条件，狄斯雷利自然无法满足他的要求。

有一天，首相狄斯雷利把这位军官单独请到自己的办公室，对他说："亲爱的朋友，很抱歉我不能给你男爵的封号，但是我可以给你一样更好的东西。"随后，狄斯雷利故意放低声音，说："我会告诉所有的人，我曾多次请你接受男爵的封号，但都被你拒绝了。"

这位军官明白了，就按照狄斯雷利的建议做了。这个消息一经传出，很多人都称赞这位军官的谦虚无私、淡泊名利，对他的礼遇和尊敬远远超过任何一位男爵。军官也因此得到了良好的评价，他对狄斯雷利是由衷地感激。后来，这位军官还成了狄斯雷利首相最忠实的伙伴和坚强的军事后盾。

在这个故事中，狄斯雷利正是依靠幽默的方式拒绝了军官的请求，而且还使自己获得了一个重要的支持者。

在人际交往中，幽默也是智慧的象征。善于幽默拒绝的人，既能给别人一种亲近感，又能给对方留足"面子"，从而使自己掌握主动，进退自如，使交际的双方都免受尴尬之苦。

国学大师钱钟书最怕被别人宣传，更不愿意在报刊上露脸。有一次，一位读过《围城》的美国女士来到中国，亲自打电话给该书的作

者钱钟书先生，说自己很想拜见他。钱钟书先生一向淡泊名利，不慕虚荣。他在电话中婉言拒绝道：“假如你吃了一个鸡蛋，觉得还不错的话，又何必一定要见那个下蛋的老母鸡呢！”

在此，钱钟书先生以其特有的幽默和机智，运用新颖、别致而又生动、形象的比喻，拒绝了那位美国女士的请求。既维护了那位女士的尊严，又避免了不必要的麻烦。

在职场中，同事的关系尤其敏感。如果拒绝的态度不当，在一些非原则性的小事上过于严厉，自然也会让对方心中产生不快，进而产生怨怼的心理。对于这种每天都要见面的人来说，如果关系处僵了，就会对自己的工作产生某种程度的不良影响。因此，在职场，拒绝他人的同时，更应当尽量照顾到对方的情绪，避免伤害彼此的颜面与感情。

有一次，芳芳在办公室不小心将可乐打翻了。为了避免引来蟑螂，她连忙开始清扫打理。不过，可乐已经渗入地毯里了，清理起来十分麻烦。当时同事圆圆正好从她身旁经过，于是她便请圆圆帮忙，一起打扫。可是，这时圆圆有事分不开身，于是便说：“放心！东方蟑螂不喜欢吃洋快餐。你先大致打扫一下，等我忙完这件事情就来帮你。”

一句话说得芳芳笑了起来，开始自己动手清理起地面来。或许等圆圆忙完的时候，芳芳早已将地毯清理干净了。不过因为她的幽默，轻松地化解了芳芳被拒绝的尴尬。反之，如果圆圆很公式化地说：“不好意思，我正在忙，分不开身。”芳芳的心里可能会觉得不舒服，认为她连这点儿小忙都不肯帮，对她的好感也会降低不少。

用幽默的语言拒绝对方，不仅坚持了自己的原则，还能保全别人的面子。我们何乐而不为呢？不过这种幽默的语言，要注意把握住分寸，说得要符合时宜，既不能答应对方的不合理要求，也不能使对方

尴尬。同时，还可以营造一种轻松愉快的气氛，显示豁达大度的处世风格。

因此，当周围的人请求你做某些事情时，如果因自身或其他原因而不能帮忙时，不妨发挥一下自己的幽默天分，尝试着用幽默的方式去拒绝别人，让对方在轻松惬意的氛围中被拒绝而不尴尬。

09　拒绝要委婉，态度需温和

> 在拒绝他人时，为了把对方因拒绝而产生的不愉快情绪降到最低点，我们应当采取温和的态度和语言，这样才能得到对方的谅解与认可。

有一位教授曾经说过：“求人办事固然是一件难事，而当别人求你办事、你又不得不拒绝的时候，也是令人头痛万分的。因为每一个人都希望得到别人的重视，同时我们也不希望给别人带来不愉快，所以很难说出拒绝别人的话。”

拒绝并不是简单地说“不”，拒绝也是需要技巧的。不管采用哪种办法拒绝，都需要温和的态度，要尽量从他人的观点来看待事物，这样就会减少彼此之间的摩擦，将拒绝产生的不愉快降到最低限度，并得到对方的谅解和认可。

那么，怎样做才能温和地拒绝他人呢？

1．先倾听一下，然后再说“不”

实际上，在现实生活中，当别人向你提出请求时，他们的心里通常也会产生某些困扰或担忧，担心你的反应会不会居高临下，会不会马上拒绝。所以，你拒绝时的态度就十分关键。如果你拒绝的态度太过生硬，就会在别人心里留下阴影。因此，在拒绝对方之前，一定要注意倾听对方的诉说，然后向他表示你已了解他的难处，如果换作是你，也一定会如此。

学会倾听是有一定好处的。首先，能让对方产生一种被尊重的感觉。在你婉转地表示拒绝对方时，也让对方心里舒服些，没有感到被

伤害，而且也不会让人觉得你是在应付他。其次，在倾听的过程中，你能更充分地了解到对方的处境与需要。虽然你拒绝了，可是你可以针对他的情况，提出一些建议或者替代方案。如果这些建议或替代方案有效，对方也一样会感激你的。

2．给予对方一些关心与耐心

在拒绝的过程中，除了技巧，更需要有发自内心的关心与耐心。也就是说，在拒绝别人时，除了委婉拒绝或提出替代方法外，还可以隔一段时间主动去问候一下，看看事情是否已经解决了。

这是因为，有时候在拒绝了对方一次之后，对方还会不定时地反复提出同样的请求。如此一来，再三拒绝不但麻烦，还会影响双方的关系。这时可以通过不断地“关心”，变被动为主动，让对方了解到自己的苦衷与立场，从而避免再次拒绝时的难堪与不良影响。

实际上，我们在只要你真诚地说出“不”，对方就一定会理解到你的苦衷，而且你也成功地拒绝了别人。所以，千万不要随便敷衍了事，那样会让人觉得你是一个不诚恳的人，对你们之间的关系伤害会很大。

3．温和又坚定地说“不”

当你仔细倾听，明白对方的需求，清楚自己无法帮忙，不得不表示拒绝的时候，说“不”的态度一定要做到既温和又坚定。就好比同样是苦涩的药丸，只要外面裹上一层糖衣以后，就会让人比较容易入口。同样地，委婉地表达拒绝，往往比直接说出来更容易让人接受。

事实上，生活中拒绝他人的时候有很多，只有懂得拒绝的人，才能充分计划好自己的生活，活出个性与自我。不过，我们一定要注意把握拒绝的态度与技巧，用温和的语言拒绝，不但不会给你带来负面影响，还能得到别人的谅解与尊重。

10 面对异性追求，让其不失体面地收回“爱”

> 爱情面前不分对错，所以当面对不喜欢的异性的追求时，一定要注意使用恰当的语言和方法，那样才能让对方知难而退，才能让其不失体面地收回“爱”。

男女之间的爱慕和追求，是一种特别正常的现象。可是爱情绝不是游戏，需要男女双方都具有一定的责任感。感情是不可以勉强的。因此当有人向你表白，而你对那个人没有任何感觉时，就应当果断地拒绝。这种处理方式，既是对自己负责，也是对对方负责。

可是，你也应该知道，别人爱你，向你求爱，本身并没有错，所以你不能因为不喜欢对方，就肆无忌惮地伤害对方。因此，在拒绝对方的时候，一定要注意措辞，这样对双方都是一种解脱，也可免去许多麻烦。如果你不讲究方式方法，不能恰到好处地拒绝别人求爱，可能就会犯错，不但会伤害对方，说不定也会伤害到自己。

王雪是一个漂亮的女孩子，一向心高气傲。一天，她在自己的信箱里看到一封情书。打开一看，最后的署名居然是自己的一个同事。那个同事离王雪选择对象的标准差得太远了。所以，王雪对此嗤之以鼻，心想：“真是癞蛤蟆想吃天鹅肉。”一怒之下，把那封情书贴到了公司的宣传栏上。这直接导致了那个同事的无奈离职。

自从那件事情之后，王雪的身边就再也没有追求者了，不但没有王雪想象的那种优秀男人，就连最普通的也没有了。王雪也不明白是怎么回事。其实原因很简单，就是因为上次的事情，使得所有的男人都对她敬而远之。本来对她有好感的男人都害怕会重蹈覆辙，所以不敢再去接近她。

接受与不接受，这是你的权利，谁也无权干涉。可是每个人都是有尊严的，不管在任何人面前，尊严都是不容践踏的。如果你觉得别人主动追求你，在你面前就矮了三分，你就可以肆无忌惮地伤害对方了，那你就大错特错了。那样，不但会损害对方的尊严，还会让别人认为你是一个缺乏教养的人。这样一来，你不但会失去一个人的尊重，还会失去身边所有人的支持。

可以说，语言就是一把锋利的刀子，若使用不当，就会对别人造成伤害，特别是在男女关系上，更是如此。当对方决定向你表白时，相信也是鼓起了很大的勇气，心里总是忐忑不安，这时如果你稍不留神，就会伤害到对方。因此，拒绝异性的表白，最好采用暗示的方法，以便让对方不失体面地收回“爱”。

一对青年男女经常在一起玩。时间久了，男方对女方产生了爱慕之情，想向女方表明心意。女方虽然心领神会，却不愿意和他有超出友情之外的其他感情。女方认为还是不要说破，保持一种纯真的朋友情谊为好。他们的对话是这样的：

男青年：我想问问你，你喜不喜欢……

女青年：你是问我喜不喜欢笑星周星驰啊，我喜欢啊，你喜欢吗？

男青年：哦，难道说你看不出来我喜欢……

女青年：哦，原来你不喜欢周星驰啊，那你喜欢谁啊？

男青年：我，你有没有……

女青年：有哇！你是问我还有没有别的明星偶像啊，当然有了，像是……

男青年：唉，我是问你……

女青年：啊，你不喜欢啊？

男青年：……

当男青年还没有把“爱”说出口时，女青年几次截断了男青年的问话，用暗示的语言委婉地表达了拒绝。男青年明白了她的想法，于是就不再问了。这总比让他直率地问出来，女青年再当面拒绝他，效果要好得多。这样，谁也不会因此而产生隔阂，彼此的关系也就能继续维持下去。

有时，也可以采用借物喻人的方式，委婉地回绝对方。一个姑娘与一个小伙子第一次处“对象”后，就有了否决之意。没料到，第二天小伙子竟然找到了姑娘的公司，邀请她再次出去约会。姑娘婉拒道：“我现在正忙于公司的事务，实在抽不出身，真对不起，你请回吧！”下班后，姑娘发现小伙子还待在公司门口，于是就买了一个泡泡糖递给他。寒暄几句后，便匆忙告辞。姑娘的这一举动，使小伙子顿时醒悟，原来姑娘是在借物喻人，借泡泡糖容易破裂的特性来否定这种一厢情愿的爱恋，于是只好选择放手。

对大多数人来说，暗示都是很有效的，因为每个人都知道“强扭的瓜不甜”。因此，只要你能用恰当的语言和方式来暗示对方，那么对方自然也会知难而退。

总之，你一定要明白，你虽有拒绝的权利，但是并没有伤害别人的权利。即使对方喜欢你，可你们在人格上仍然是平等的。所以，如果你不想因为这样的事情而让周围的人都对你“敬而远之”，如果你还想与他保持良好的朋友关系，那你就采用暗示的方法委婉地拒绝他吧，让他在不失体面的情况下收回“爱”。

第四章　含蓄得体，委婉批评：指正别人错误可以不伤人

在与人沟通的过程中，特别是在指出他人的错误时，直达主题或语言过于直白，往往会引起他人的反感和顶撞。你要开动脑筋，采取拐弯抹角的方法，委婉、含蓄地提出批评，或指出他人的错误。这样，既可以让他人明白自己的错误与过失，又能欣然接受、乐于改正。

01 暗示对方的错误，激起其内疚心理

> 说话不加修饰，只会直言直语，是一种无知的表现。有些善意的东西，如果能够婉转地表达，对方就会产生感激的心情。如果自己一味地直言不讳，别人会认为是与其过不去。

孟子说："人之患，在好为人师。"每个人都能从纠正别人的错误中获得乐趣，此人之常情。但是被人指出错误，大概没有人会觉得是一件高兴的事情。人生在世难免会有犯错误的时候，可是在批评、指责别人的错误时，往往会伤害别人的自尊心，而且对方也未必会心甘情愿地接受你的意见。如果我们能够采用暗示的办法，让对方意识到自己的错误，激起对方的内疚心理，那么效果往往会比较明显。

苏东坡天资聪明，年轻时读过很多书，书上的字几乎没有他不认识的，再加上文章写得好，因此受到了人们的尊敬和赞扬。在一片称赞声中，苏东坡开始有点飘飘然了。有一天，他在自己书房门前题了一副对联：读尽人间书，识遍天下字。对联贴出后，有的人捧场，有的人喝彩，但更多的人觉得他口出狂言，太不谦虚了。因此，他的形象降低了许多。

有一位长者专程来到苏家，向苏东坡"求教"。他拿出一本书，请苏东坡认一认书上的字。苏东坡看了半天，一个字也不认识，羞得面红耳赤，连连向长者道歉。长者也没有说什么，就笑着走开了。苏东坡这才感觉到自己门前的对联名不副实，于是立刻在对联下方各加了一字，对联变成：读尽人间书好，识遍天下字难。这件事深深地教育了苏东坡，从此以后他再也不敢骄傲自满了。

在故事中，长者对苏东坡并没有进行直接批评，而是采用了巧妙

的暗示，使他意识到了自己的错误，让他产生了内疚的心理，进而改正了错误。

一位百货公司的总经理，为了检查员工的工作，经常会去卖场视察。这一天，他又来到卖场巡视，突然发现有名顾客正在柜台前等待，却没有一名售货员过去服务。而那些售货员都躲在离柜台很远的地方，三个一堆，五个一群，彼此有说有笑的。

这位总经理本想训斥一下这些员工，可是转念一想，在大卖场里训斥员工影响不好。于是他走到柜台前，亲自为那名顾客服务。等到那些售货员看到总经理的时候，一个个都面带愧意，不知所措。服务完之后，总经理并没有说什么，而是意味深长地看了他们一眼，就转身离开了。

事实上，在卖场里出现这样的情况，已经不是一次两次了。这位总经理也曾多次为这样的事情大动肝火，可是收效甚微，那些售货员根本不把他的训斥放在心里。但是这一次，明显比以前的训话要有效得多，在以后很长的一段时间里，总经理再没有看到同样的问题。

批评，对于任何人来说，都是一件很难受的事情。因为它往往意味着放弃自己的尊严，甘心接受任何惩罚，而尊严是每个人最重要的东西。所以，当我们发现别人犯了错误时，千万不要意气用事，口不择言，以免给别人造成难堪的局面。毕竟我们的批评是为了能让对方改正错误，而不是发泄自己心中的怒气。

其实，只要是一个追求上进的人，都是愿意接受别人的批评的。因为批评可以帮助自己减少错误。不过，每个人所能接受批评的方式却是不一样的，大多数的人对直截了当的批评往往都不能接受。所以，我们要学会委婉地暗示，尽量不对他人直接进行批评。

02　采用“弦外之音”的批评方式，让对方“知错而改”

> 一针见血地指出别人的毛病，尽管出发点是好的，但其杀伤力很强，很容易让别人下不来台。如果可以采取婉转一点的方式提醒别人，其效果要远远好于直言直语。

在批评他人的时候，如果不讲究方法，就可能无意间伤害别人的自尊，产生不好的效果。如果能改变说话的方式，巧妙地运用“弦外之音”来暗示他的错处，结果就会是另外一个样子了。

冯玉祥向来提倡廉洁、简朴。在开封时，他不准部下穿绸缎衣服。一见到有穿绸缎的，他就会批评一下。一天，冯玉祥看到一个士兵穿着一双缎子鞋，连忙上前深深地作了一个揖，把那个士兵弄得莫名其妙，呆若木鸡。最后，冯玉祥告诉他说：“我并不是给你行礼，只是你的鞋子太漂亮了，我不敢不低头下拜哩！”那个士兵听后，连忙脱下新鞋，光着脚就跑回去了。

冯玉祥并没有直接批评那位士兵，而是通过“弦外之音”批评法，让那个士兵明白自己违反了纪律，主动去改正错误。

在厦门一个著名的大酒楼里，一位外宾吃完最后一道茶点，顺手把一双精美的景泰蓝食筷悄悄地装进了自己的西装内衣口袋里。

这一举动正好被一位服务小姐看到了。小姐不动声色地迎上前去，双手托着一个装有一双景泰蓝食筷的缎面小匣子，说：“您好，先生，我发现您在用餐时，对我国的景泰蓝食筷颇有爱不释手之意。十分感谢您对这种精细工艺品的赏识。为了表达我们的感激之情，经

经理批准，我代表本店把这双图案最为精美并且经过严格消毒处理的景泰蓝食筷送给您，并按照本酒店的优惠价格记在您的账簿上，您看如何？”

那位外宾马上就明白了小姐的弦外之音，在表示谢意之后，说自己多喝了几杯，头有点发晕，才误将食筷插入内衣口袋里的，并非常聪明地借此下台阶说：“既然这种食筷不经消毒是不能使用的，那我就‘以旧换新’吧！”说着，就把内衣袋里的食筷取出来，恭敬地放回了餐桌上。然后，接过服务小姐捧给他的小匣子，不失风度地向付款台走去。

中国的景泰蓝工艺堪称世界一绝，这位外宾爱不释手，并想浑水摸鱼，将食筷据为己有，也是情有可原。但如果听之任之，则企业不仅要受损，还会引起连锁反应，造成严重后果。因此，制止是必须的，但不能直言不讳地指责，那样会将对方置于较难堪的境地。严重的话，可能还会造成国际上的不良影响。服务小姐顺水推舟的做法，既保住了客人的面子，又避免了企业遭受不必要的损失。

总之，你一定要明白，每个人都不喜欢直接被人批评，而采用“弦外之音”的批评方式，别人则是会乐于接受的。因为这种批评方式在不动声色之间就能让对方明白其中的意思，并给被批评者一个思考的余地，让其在不伤自尊的情况下“知错而改”。

03　指出错误时给人留台阶，能让交往更顺利

> 尊重是彼此的，要想让别人尊重我们的批评，重视我们的意见，那我们首先就要给对方以足够的尊重。

一位年轻的律师，刚刚从名牌大学毕业，一开始工作就接手了一个重要的案子，为其中的一方做辩护。在辩论中，最高法院的法官刚说了一句：“海事法的追诉期限是六年，所以根据……”法官的话还没有说完，年轻的律师就打断了他，因为他对法律条文烂熟于心。他知道法官说错了，于是就率直地回答说：“不，法官大人，您搞错了，海事法根本就没有追诉期限。”

法庭内顿时一片静寂，法官没想到中途会冒出这样的声音。他知道自己犯了一个常识性的错误，感觉自己简直无地自容，于是脸色变得铁青，愣在那里足足有五秒钟没有说话。原以为会获得众人赞赏的年轻律师，没有得到赞赏，因而在众人的面前，感到非常不自在。

而那位法官呢，一看到年轻律师，就觉得很尴尬，总是摆出一副冷漠而严肃的表情。“为什么他对别人都是和蔼可亲的，对我却异常冷漠呢？”年轻律师一直在思考这个问题，可就是没有想到是因为那次的“直言冲撞”。

年轻律师有什么过错吗？说实在的，没有。但是，他确实犯了一个“正确的”错误。指出别人的错误固然是对的，但他的行为确实伤害到了那位法官。

因此，在指出别人的错误时，一定要注意方式，要尽量采用委婉的方式提出来，并给人以台阶下，不要让其太难堪，那样才不会“祸从口出”。

来看看下面这个例子中的服务员是怎么做到给对方台阶下的。

一位老太太在某商场为其丈夫购买了一套西装。拿回家给丈夫穿了一天后，丈夫并不是很喜欢这套衣服的颜色。于是，老太太赶忙把衣服送到干洗店，洗完包好后拿到商店去退货。她对服务员说：“这件衣服保证没有穿过。”

服务员拿过衣服看了看，发现有干洗的痕迹。不过，服务员并没有当场指出，也没有说老太太在说谎，而是主动给她找了一个台阶下。她担心，如果直接说出的话，老太太可能会为了顾及自己的面子，死活不承认，大吵大嚷的，影响不好。

于是，这位服务员就微笑着说：“夫人，我想是不是您家的哪一位搞错了，把衣服错送到洗衣店去了？我自己前段时间也发生过这种事，我把买的新衣服和其他衣服放在一块了，结果我丈夫把新衣服送去洗了。我想，您是不是大概也碰到了这种事情呢，因为这衣服的确有干洗过的痕迹。”

老太太知道自己被对方识破了，也只好借坡下驴，说：“这个遭天杀的，一定是他搞错了。”于是拿起衣服离开了商场。

因此，在人际交往中，当你想指出别人的错误时，一定要记住给对方足够的尊重。比如，采取一些温和委婉的方式，巧妙地暗示出他错在哪儿了。给别人和自己都留一个台阶下，这样才能让交往更加顺利。

04　幽默指出错误，比直截了当更能为人所接受

> 对于任何人来说，被批评都是一件令人十分难为情的事情。而如果在批评的时候，采用幽默风趣的语言说出来，就能缓解对方的紧张情绪，使交流更顺畅。

有位演讲家曾经说过："用幽默的方式说出严肃的命题，比直截了当地提出来更能为人们所接受。"

的确，在现实生活中，我们都有这样的感受，在批评、指正他人的错误时，用幽默风趣的语言提出来，要比直截了当更能为人所接受。因为它能缓解被批评者的紧张情绪，启发被批评者的思考，增进相互之间的情感交流。此外，它不仅能达到教育对方的目的，还能创造一个轻松愉快的气氛。

一个画家去拜访德国著名画家阿道夫·门采尔，向他诉苦："我真的不明白，为什么我画一幅画要用一天的时间，可是卖出去却要等上一年？"门采尔认真地说："请倒过来试试吧，亲爱的！如果你花一年的时间去画它，那么也许只用一天时间就能把它卖掉了。"

门采尔没有去批评这位画家作画时粗制滥造，而是采用了一种建议的方式，用假定的语气委婉地表达了这种批评。特别是用"倒过来试试"这样的俏皮话，把批评的锋芒蕴藏在温和风趣的语气之中。

罗西尼是19世纪意大利的著名作曲家。有一天，有个作曲家拿着一份拼凑的手稿前来请教他。在演奏的过程中，罗西尼不停地脱下帽子又戴上。那位作曲家感到很奇怪，就问他是不是房间里有些热。

罗西尼回答说：“不，我有一个见到熟人就脱帽的习惯，在阁下的曲子里，我碰到了那么多的熟人，不得不连连脱帽啊。”

罗西尼巧妙地用“那么多熟人”来暗示这首曲子缺乏新意，抄袭得太多，含蓄风趣地向对方表明了自己的看法，既没有伤害到对方的情面，又达到了批评的目的。

有一位化学老师，在课堂上批阅学生们的化学实验报告。他看到一位女学生所画的实验方案很糟糕，便把她叫到身边，调侃说：“你看你画的这个烧杯，就像一个手雷似的！你还用酒精加热呢，要是爆炸了，不是要了我的老命吗？”女学生听了，不好意思地笑了。之后，她严格遵循画图程序，并用上了各种画图工具，再也不信手乱画了。

这位老师没有批评她的画图态度，而是用比喻的方式进行提示，语言幽默风趣，自然容易被学生接受。

幽默风趣的语言，不仅能让人感到亲切，还能使气氛变得轻松、活泼。即使是批评，也不会令人那么难堪。因此，在指正别人的时候，不妨也采用这种幽默风趣的语言。也许有人会说：“可是我不会啊。”我要告诉你的是，幽默不是天生的，是可以培养的。就算再呆板的人，只要努力都可以变得幽默起来。美国前总统里根以前也不是个幽默的人，在竞选总统的时候，有人给他提出了意见。于是，他就采用了最笨的办法，让自己也变得幽默起来，那就是每天背诵一篇幽默故事。

不过需要注意的是，幽默的批评不是讽刺，更不是挖苦。讽刺别人，只会让人觉得厌恶，甚至会产生对抗的心理。

05　批评时点到即止，对方就不会太反感

> 把批评的话语换种方式，绕个弯子说出来，意思点到即止，话锋就会柔和很多，这样双方之间的心理都会轻松不少，相互一视一笑之间，彼此的意思就能读得明明白白了。

当有人犯了错误时，很多人喜欢抓住别人的过失不放，然后发表长篇大论的批评之辞。或者，把指责别人当作是自我发泄的一种途径，时不时地拿出来过过嘴瘾。殊不知，这样的批评方式只会让对方陷于窘境、产生反感，根本达不到批评的目的。正确的批评方法是：批评时应当注意把握分寸，做到点到为止。

有一位母亲，脾气有些暴躁。有一天，吃饭的时候，她的小儿子刚吃了一口菜，就说："好苦，好苦啊！"母亲很生气地说："那你就别吃菜了，只喝汤就行了。"

不一会儿，她的大女儿也过来吃饭了。她问道："妈妈，为什么要罚弟弟只喝汤不吃菜呢？"母亲回答道："我做的饭菜明明是很新鲜可口的，可这孩子偏说是苦的，你说该不该罚他？"

大女儿说："那让我来尝尝？"大女儿刚吃了一口菜，便笑着对母亲说："妈妈，您也罚我喝汤吧！"母亲顿时一愣，继而会心地笑了起来。

母亲原以为大女儿会顺着她说话，没想到大女儿却机智地话锋一转，委婉地表达出菜确实是苦的，要言不烦，点到即止。短短一句话，就使母亲在会心一笑的同时认识到了自己的错误。

总之，在批评他人时，指正的话越少越好，用一两句话让对方明白就可以了。千万不要喋喋不休地唠叨个不停，否则会让对方陷于窘境，甚至产生反感。

06　寓批评于赞美之中，听者更容易接受

> 批评是“苦药”，赞美是“蜜糖”，在批评别人时，如果能把批评和和赞美糅合在一起，就像在药丸的外面裹上了一层糖衣，一下子就失去了苦涩的口感，让人能够毫不抗拒地一口吞下去。

很多人在批评别人的时候，总是脸色铁青，甚至青筋暴起，言语难听、粗暴，让人不寒而栗。可越是这样，批评者往往越不能“骂醒”别人，反而让别人觉得“你不把他当人看”，让别人对你产生反感，觉得你素质低，不值得与你交往，或者不值得帮你做事。这就与批评的目的相背离。

其实，批评是一种说服人的艺术。批评的目的不是把对方压垮，不是整人，而是为了帮助对方成长；不是去伤害对方的感情，而是帮助他把工作做好。

心理学研究表明，称赞会引起愉快的情感体验，而愉快的情绪容易使人的理智占据上风，更能理解和接受别人的想法。所以，寓批评于赞美之中，无异于在苦口的“良药”之外包上了一层糖衣，使听者更容易接受对方的信息。

美国总统柯立芝的女秘书送审的文稿质量很差，于是柯立芝对女秘书说：“哦，你的这件衣服很漂亮呀，穿在你身上真好，你真是一位迷人的小姐。假如你打印的文件能注意一下标点符号，就可以使你打印的文件像你一样美丽可爱。”女秘书对这次批评印象非常深刻，从此打印文件时很少出错。

从上面的例子可以看出，柯立芝首先通过夸赞营造出良好的批评

氛围，让女秘书感觉他不是在批评她这个人，而是在批评她的某项工作或某件事情。这样就会使女秘书欣然接受。

假如柯立芝换一种盛气凌人的口吻，大声喝斥道："怎么搞的！连标点符号都搞不清楚，亏你还是名牌大学毕业的！"可想而知，对方一定会感到很难堪，心中难免愤恨不平，也就无法达到纠正错误、激励对方的目的。

人们普遍爱听好话，当我们要说服某人克服其缺点时，尽量不要当面直接指责。如果采用暗示的方法进行批评，往往更容易使人认识到错误，改正缺点。

有一段时期，某百货公司的化妆品专柜忽然遭到许多顾客的批评，抱怨女售货员态度不好。专柜主任知道后，立即着手处理。当时，专柜主任采取了一个与众不同的解决方法，产生了惊人的效果。

他并没有责怪那位女售货员，反而不断地夸奖她。他单独找那位女售货员，告诉她："顾客称赞你的态度非常和蔼、亲切呐！请继续保持下去"，或"你对顾客非常殷勤有礼貌，顾客与同事都在赞美你哦！"

结果，女售货员的态度立马就有了改善。面对客人时，她总是面带微笑，礼貌周到，亲切热情，使专柜的业务蒸蒸日上。

因此，在工作中，当遇到同事、下属的想法和做法出现偏差时，为照顾到他们的面子，我们可以这么说：

"小姜，根据往常的经验，我知道你不至于犯这种错误，是否有什么原因使你这次没有做好充分准备……"

"小张，你的调查报告写得不错，你肯定下了不少功夫。不过还有一个重要问题你还没有涉及……"

“小李，自从你调到这个单位之后，表现得不错，对你取得的成绩，我非常赞赏。就是有一点我觉得你可以做得更好，我相信你也一定愿意改正的……”

如果你能采取这样的方式与做错了事的同事、下属沟通，那么别人必然会对你心生感激，也能愉快地接受你的批评。

在家庭教育中，很多家长可能都有这样的体会：尽管自己苦口婆心地对孩子进行规劝和批评，但孩子就是听不进去，依旧我行我素，很令人头疼。不过，如果你能采取赞美式的批评，孩子往往就能较好地认识到自己的错误。

小明上小学后，因为平时爷爷奶奶对他很宠爱，再加上年纪小、不懂事，所以逐渐有了小公子的脾气，在学校总是爱和老师叫板。

小明妈妈听老师说起这个事，心里很生气，本想狠狠地教训他一番。但后来又想，孩子这个年龄正是叛逆心理很强的时候，如果这时候贸然地去批评他，要有什么失当的地方，恐怕会变得更加调皮，所以她决定换个方式来教育孩子。

有一天放学后，妈妈带着儿子去逛商场，并有意地让儿子挑选了他平时很喜欢的变形金刚，那是他一直想要的。这时候，妈妈开始了她的赞美教育。她首先问小明：“这里有很多玩具，你为什么不选其他的呢？”儿子回答说：“因为我们都很喜欢这个玩具。”妈妈笑了：“对呀，大家都喜欢变形金刚，是因为它很勇敢，还很聪明，有正义感，从来不惹人生气，你说对吗？”儿子不知道妈妈要说什么，但还是点了点头。

妈妈这时候对儿子说：“我知道你是最聪明最可爱的孩子，可是既然如此，为什么还让老师生气呢？”儿子听了这句话，脸一下子就红了，表情也开始不自然了，他明白自己做错了。

总之，在批评之前，如果先对对方的某些长处进行赞扬，肯定对方的价值，这样就会拉近与对方的距离，满足对方的自尊，从而形成良好的气氛，批评当然也就更容易被接受了。

07　主动分担别人的错误，能让对方自我反省

> 　　虽然有时我们并没有什么过错，可是在批评别人时，我们最好做一个诚恳的自我批评，这样他们不但会佩服我们的勇气，心理上也会好受一些，从而让批评接受起来更容易。

　　有一位村长带着村民去修路，在放炮炸石的时候，不小心炸断了一家农户的苹果树。于是，这家主人就揪住村长不放，让他负责赔偿。村长看到这种情况，就跟主人商量说，能不能等路修好以后再赔偿。可是，这家主人不同意，还叫来了好几个兄弟，大伙儿一拥而上，把村长给打了。

　　其他群众看到村长被打了，都感到很生气，要求狠狠整治一下打人者。第二天，召开村民会议，打人的那几个人也觉得理屈，做好了挨批评的准备。可是，令他们没想到的是，还没等他们开口，村长就先站起来，做了检讨。他说："老少爷们，我刚当村长没几个月，需要依靠大家的帮扶。要是哪句话我说得不对，哪个任务我安排错了，哪件事我办得不妥，希望大家能帮我指出，我做检讨。"他说了这番话，并没有提被打这回事。

　　听村长这么一说，打人的那几个人更觉得愧疚不已，于是就鼓起勇气，当着众多乡亲们的面，向村长诚恳地道歉："村长，对不起，你炸石头是为了给全村人铺路。可我们，却为了自家一棵树打了你。我们错了！今天你怎么说，我们就怎么做，我们都听你的！"

　　经过这件事情以后，村长在村里的威信得到大大提升，村民们也变得更加团结了，集体的事情总是办得又快又好。

这位村长原本就没有什么过错，可是他知道，开村民会议时，当着那么多人的面批评他们，他们是很难接受的。因此，他先来了一段自我批评，把过错往自己身上揽。这样一来，反而让那几位心生愧疚，从而心甘情愿地主动道歉，承认错误。

也许有人不太理解，犯错的是别人，该受批评的也是别人，为什么我们要往自己身上揽呢？要想明白这个问题，我们就要站在被批评者的角度来看问题。如果是你，你是愿意自己一个人挨批评呢，还是跟好几个人一起挨批评呢？相信大多数人都会选择后者。当自己被批评时，如果身边有几个同伴，那就不会感觉那么难堪了，心理上也就不再那么紧张了。因此，当我们率先进行自我批评时，就等于是在告诉被批评者，他不是一个人在受批评，还有我们陪着呢！这样一来，就和他站到了同一条战线上，都是批评的对象。这样，对方的心理负担就会小很多，和我们之间的距离感也会大大缩小，因而接受起这个批评来也就容易得多。

有时候我们本身并没有什么过错，只是为了让对方心里更好受一些，就主动把一部分责任揽到自己的身上。这样会更加震撼对方的心灵。他们会因此感到惭愧、自责，更会因我们的体贴备至而勇于改正错误。而且，对于自己的错误或认识不足，他们也会有更深刻的自省与认识，从而积聚起自我批评的勇气。因此，这时被批评者会主动道歉。

为了尽快生产新产品，一家精密机械厂将部分零部件委托给一家小工厂生产。当小厂把半成品拿给总厂看时，没想到全都不符合该厂的要求。由于时间迫在眉睫，总厂的负责人要求他们赶快重新制造，可是小厂认为他是完全按照总厂的规格生产的，不想再重新制造，双方僵持了很久。

总厂厂长看到这种局面，在问清楚事情的原委后，便对小厂的负责人说：“我想这件事完全是由于我们公司方面设计不周所致，并且

还让你们吃了亏，真的很抱歉。今天幸好是由于你们的帮忙，才让我们发现竟然还存在着这样的缺点。只是事到如今，事情总是要完成的，你们不妨把它制造得更完美一点，这样对我们双方来说都是有好处的。”小厂负责人听完，欣然答应了。

总厂厂长的话，之所以能劝服对方，就在于他先把错误归责到自己公司，从而让对方好受一些，没有那么强的抵抗心理。如果只是一味地批评、埋怨对方，那对方也只会为了证明自己而不停地辩解，就会致使双方的关系变得更加紧张。

有句话说得好：“当我们伸出食指指责他人的时候，别忘了，其实握紧的另外四个指头是指向自己的。”因此，当我们看到别人有过错，想对其进行批评时，不要忘了问一问自己，是否自己就真的一点过错也没有。只有这样，我们才能更好地自省自察，进而实现自我完善。

08　站在对方的角度晓以利害，劝诫更有效

> 在我们指正别人的错误时，如果能站在对方的立场上，晓之以利害，就能促使其改正错误的行为。

当别人犯了错误时，如果直接劝说，往往会造成对方的抵触情绪，难以说服对方。但若能站在对方的立场上，对其晓以利害，进行委婉地劝诫，则能取得较好的效果。

戴维是一家机械公司的安检人员，他的任务就是检查员工在工作时是否戴了安全帽。工作期间，每次他看到有员工没戴安全帽时，就会搬出一大堆公司条文来压人，并命令员工把安全帽戴上。遭到训斥的工人很不服气，当时会戴上帽子，可是戴维一走，就又会把帽子摘下来。戴维思前想后，后来换了一种管理办法，当再看到员工摘下帽子时，他会很关心地问对方，戴帽子是不是很不舒服，或大小是不是合适。他始终都以一种平等、关心并让人愉快的语气来说。当对方提完意见后，他会诚恳地告诉对方，安全帽是用来保护员工人身安全的，建议对方工作时一定要戴着它。这样效果果然不同，所有人都把帽子戴上了——因为戴维让他们感到，戴帽子是一种需要，戴维是在为他们的安全考虑。

巴西球王贝利，在很小的时候就显示出过人的足球天赋，并取得了不俗的成绩。

有一次，小贝利参加了一场激烈的足球比赛。赛后，小伙伴们都累得筋疲力尽。有几位小球员点上香烟，说是能解除疲劳。小贝利见状，也要了一支。他们得意地抽着烟，看着淡淡的烟雾从嘴里喷出来，感觉很潇洒。不巧的是，这一幕刚好被前来观看比赛的父亲看到

了。晚上，父亲坐在椅子上，问他："你今天抽烟了？""是的。"小贝利红着脸，低下了头，准备接受父亲的训斥。

但是，父亲并没有这样做。他从椅子上站起来，在屋子里来回地走了很长时间，这才开口说话："孩子，你踢球有几分天赋，倘若勤学苦练，将来可能会有点儿出息。可是，你应该明白，足球运动的前提是你必须具备良好的身体素质。但是今天你抽烟了，也许你会说，只是第一次，只抽了一根，以后不会再抽了。可是你要明白，有了第一次就会有第二次、第三次……每次你都这样想：仅仅一根，不会有什么关系的。可是日久天长，你就会逐渐上瘾，你的身体就会不如从前，而你最喜爱的足球也可能会因此渐渐离你远去。"

父亲停顿了一下，继续说："作为父亲，我有责任教育你往好的方向努力，也有责任制止你的不良行为。但是，往好的方向努力，还是往坏的方向滑去，主要还得取决于你自己。你是愿意在烟雾中损坏身体，还是愿意做个有出息的足球运动员呢？你已经懂事了，自己做出选择吧！"

父亲一边说，一边从口袋里掏出一叠钞票，递给小贝利，说："如果你不愿意做个有出息的运动员，执意要抽烟的话，那这些钱就作为你抽烟的费用吧！"说完父亲走了出去。小贝利望着父亲的背影，仔细回味着父亲深沉又恳切的话语，不由得掩面而泣。过了一会儿，他止住了哭泣，拿起钞票，走到父亲面前说："爸爸，我再也不抽烟了。我一定要做一个有出息的运动员！"

从此，贝利训练更加刻苦，后来成为一代球王。他的成功跟父亲的批评教导是分不开的。至今，贝利仍然保留着不抽烟的好习惯。

有时候，我们真诚劝阻别人之所以没有成功，就是因为我们没有给对方讲明事情对他们的危害。因此，当别人犯了错误时，我们只要站在对方的立场上，晓以利害，就能让对方明白是非得失，端正态

度，促使对方思考，最终放弃消极、错误的行动。

09　批评一定要注意时机与场合

> 在批评他人时，必须要注意时机和场合，这样不但对方会对你心存感激，而且还能真正认识到自己的错误，进而更好地改正错误。

俗话说：人怕打脸，树怕剥皮。可见，脸面对于人来说是多么重要。因此，在批评他人的时候，一定要注意时机和场合，所谓“穿衣要看天气，批评要看场合”，要以不伤害他人的自尊为前提。

有一个连队要配合某电影公司拍摄一部电影。不知什么原因，少带了几样装备，致使拍摄无法进行。营长发火了，当着全连战士的面，狠狠地批评连长说：“你是怎么回事？办事这么粗心，毛毛糙糙的。要是上战场，装备都不齐全，能行吗？”连长本来就挺难过的，当营长当着部下的面狠狠地批评自己时，觉得很丢面子，不由得争辩说：“我没带是有原因的，你也不能没经过调查就乱批评吧！”营长一下子懵了，不明白平时服服帖帖的连长怎么敢这样顶撞自己。事情过后，营长还和连长诚心地交换意见，连长说：“你当着那么多战士的面批评我，让我以后怎么做工作啊！”

从上面的小故事可以看出，如果营长是在私底下批评连长，这个连长是不会生气的，甚至还会虚心接受批评。营长错就错在，批评时没有注意到时机和场合。其实，批评只是一种方法，而不是目的。如果你是一位领导，在批评自己的下属时，一定要注意时机与场合。那样，下属才能及时地认识错误，才会心服口服。

李阳的工作表现一直很不错，各个方面都非常认真负责。可是最近一次，在给客户配货时却出了差错。他发现后，都吓出了一身冷汗。因为他把客户订的价值三千多元的货，错发成价值八千多元的货

了。同事们很快都知道了这件事，都为他捏了一把冷汗。没过两天，总经理召集所有员工开会。李阳虽然知道每周都有一次例会，但还是非常紧张。不过，让所有员工没有想到的是，总经理并没有提李阳的事，就好像什么都没发生一样。

会后，李阳主动到总经理办公室认错。总经理问道：“小李，你平时工作一直都是挺认真、挺细心的，这次是怎么回事？”话虽带有批评，但更多的是关切。两个人交流了将近一个小时，李阳主动承认错误，说是因为家里有事，工作状态不是很好。对此，总经理表示理解，说：“家里矛盾虽然会影响心情，可是作为职场中人，不应把情绪带到工作中来……”

由于此时已经不是在全体员工大会上，而是两人的私人空间，所以双方沟通得很畅快，都能放下面子就事论事。虽然总经理的语气中仍带有埋怨批评，可李阳并没有产生不满情绪。最终，他们一起商定了解决方案。

总之，善意的批评是进步的阶梯，可是如果不分场合很容易伤害到别人，带来负面效应。所以当你批评他人时，一定要注意时机与场合，最好在没有第三者在场的情况下进行，这样对方才不会觉得难堪，并会对你心存感激。

如果必须在现场当众提出批评，态度和措辞一定要注意，要特别谨慎，因为不当的言辞可能会激怒对方。在批评他人之前，一定要先停下来想一想，怎么说才能更客观、更婉转、更准确。比如，像“你必须听我的，改变那种做法，否则……”这种命令、威吓式的训话，就很难让人心悦诚服。就算表面服了你，心里也一定会怨恨你。命令、威吓是最伤人自尊的。所以，倒不如这样委婉地说：“这种做法不符合上面的规定，会带来很多麻烦，让我们看看怎样做才能做得更好？”

又如，“你怎么这么笨呢，竟然出这样的错误……”这样直接地指责别人，会让对方心里产生怨气。所以，倒不如这样婉转地说：“你出这样的错，可能是由于不小心、缺乏经验造成的，与你的能力没有关系……”

再如，“你总是……”像这样批评的话语，容易一棒子把别人打死，挫伤对方的自尊与自信。所以，倒不如这样说：“失败是成功之母，只要你认真，就一定……”注意，批评时一定不要翻旧账，要做到就事论事。

总之，在需要批评他人的时候，只要按照上面说的那样做，就一定能很好地解决问题，且不会伤害别人的自尊，容易使人改正错误，不断进步。

10　提醒他人错误，旁敲侧击更委婉

> 迂回着说话可以把一些不利的因素避开，把“词锋”隐遁或把“棱角”磨圆，这样更便于听者接受。

有效的沟通语言应当主旨明确，简洁明了。可是，当别人犯了错误，而你又不方便直接提出时，可在适当的时候旁敲侧击地提醒他、引导他，以期收到更好的效果。

旁敲侧击法是一种温和、委婉又能明确表达自己想法的谈话艺术。一方面，它能避免谈及一些不想直接表达的话题；另一方面，还能给自己留下较大的回旋余地。这是一种常用的缓冲方法，能够委婉含蓄地暗示并引导对方，让对方在比较舒适的氛围中领悟到真正的意思，从而使原本困难的交往变得顺利起来。

在一家高级餐厅内，有位顾客把餐巾系在了脖子上。经理看到后很反感，就叫来一名女服务员，说：“你设法让这位绅士了解，在我们餐厅，是不允许那样做的，但话要说得尽量委婉一些。”

女服务员走到那位顾客的餐桌旁，很有礼貌地问：“先生，您是想刮胡子还是要理发？”话音刚落，那位顾客就立刻意识到了她的意思，赶紧取下餐巾。

女服务员并没有直接指出客人有失体统，而是拐弯抹角地问了两件与餐厅毫不相干的事，表面上看好像是女服务员问错了，可事实上，正是通过这种风马牛不相及的事情来提醒顾客，不要把餐巾系到脖子上。顾客意识到自己弄错了，自然就会改正。这就是旁敲侧击的说话技巧。

生活中会有很多尴尬事，如果直截了当地提出，不但不能解决问题，反而会使对方感到难堪，甚至会产生相反的后果。此时不妨巧妙地旁敲侧击，采用暗示的方式，用隐晦、含蓄的语言来委婉地提醒对方，使其改变自己错误的行为。

不过，在运用旁敲侧击法时，需要注意的是，在话说出口之前，应先开动脑筋，从正面、反面、侧面多角度地想一想，找到可以使人得到启示的最佳方式，然后再付诸实施。这样，才能达到预期的效果。

11　善用对比法，委婉地提出批评

> 我们如果想要批评某人，不妨试着用对比的方法，特地营造出一种落差感来，两相比较，高低立现。那样，不用你花费太多的口舌与精力，对方自己就会认识到错误了。

高与矮，胖与瘦，大与小，美与丑，善与恶，优与劣，人们在这方面的差距非常明显可以立见分晓。通过对比，人们可以发现自己在哪些方面存在不足之处，便会鼓足勇气奋起直追，努力赶上那些先进者。

批评他人时，也可采用对比的方法，通过对比让他人认识到自己的不足。很多时候，我们不得不批评他人。可是，为了不挫伤对方的感情，不妨找出另外一个对象，与之进行比较，找出其中与被批评者事由相似或共通之处。然后，用对比的方式，委婉地提出批评，从而使他们认识到自己的错误。

众所周知，为了保持队员的战斗力，中国女排每隔几年都要调换一批队员。然而，每次队伍调整完成后，都会遇到怎么处理新老队员关系的问题。

在一次训练过程中，一位老队员与当时的新二传练战术配合。可是，不是新队员传高了，就是老队员跑快了；要不就是新队员传低了，老队员跑慢了，总是协调不好。眼看原定的训练时间就要结束了，可训练指标还是没有完成，老队员显得有些不耐烦了。在一次扣完球、准备去捡球时，老队员拿起球就用脚使劲儿踢了一下，如是再三。这样，新队员的压力就更大了。在接下来的时间里，不管怎么传，她们就是传不好。

教练看到这种情景，就吹哨让大家停止训练，把她们都叫了过来，对老队员说："你们好好想一想，当年老队员是怎么带你们的。现在，你们自己又是怎么带这些新队员的……"

老队员很快就清醒过来，并调整了自己的情绪。新队员见教练批评老队员，支持自己，也就不再那么紧张了。再继续练球时，新队员们越传越顺，配合得十分协调。

在排球训练过程中，"老带新"是一种卓有成效的提高技巧的方法。可是"新""老"之间有个配合问题，只有配合默契，协调一致，才能取得较好的效果。在"新""老"队员配合不好的情况下，要注意顺势利导，充分地调动老队员的积极性，而关键就在于不能伤了她们的感情。显然，教练已经意识到了这一点。他并没有直接批评那些老队员，而是采用对比的方法去启发她们，让她们认识到自己的错误。这样比直接的批评就要委婉许多。

俗话说，"响鼓不用重槌敲"。听了教练的话，老队员很快就意识到了自己的急躁情绪，以及由此产生的不良后果。于是她们主动调整了自己的心态，最终取得了很好的效果。试想一下，如果教练当时直接狠批老队员，很可能造成这些老队员的抵触情绪，进而影响到训练进程。

"有比较才有差别"，运用对比的方法，让双方的差别更加突出，从而使被批评者自己认识到自己的不足，产生更深刻的印象，自我觉悟，自我剖析，端正态度，并赶紧迎头赶上。

因此，在批评他人的时候，要善于运用对比的方法，在比较中说明问题，阐明观点，增加说服力。

第五章　理智平和，委婉发泄：客气地表达不满

在人际交往中，常常会碰到一些让我们感到不满或者生气的事情。有了不满，总想表达出来，可是如何表达是有一定学问的。如果表达的话语过于直白，势必会影响双方的关系。如果换种方式，绕个弯子说出来，话语就会柔和许多。既阐明了自己的观点，又表明了自己的态度，并且又不会伤到和气。彼此都会轻松许多，化尴尬、难堪为轻松、愉快。

01 软中带硬，使对方无还击之力

> 当遭遇别人无理的行为进行反击时，说些软中带硬的话，委婉地表达出自己的意思，不但能显出自己的风度，还能让对方无力还击。

从人的心理感受来讲，话语有以下几种：一种是温和友善、虚怀若谷，这种说话方式很好，就像一根柔软的藤条，能用来编织美丽的花篮，却不能用作支撑重物的梁柱；一种是有棱有角、理直气壮，这种说话方式，就像一辆不能转弯的汽车，只能在笔直的公路上行驶，不能适应弯弯曲曲的小道。那么，有没有一种兼具两者之长，又能避开两者之短的说话方式呢？有，那就是软中带硬的话语。

那么，什么是软中带硬的话语呢？

三国时，曹操率大军南下征吴。干戈未动，先致书吴主孙权，曰："今统雄兵百万、上将千员，欲与将军会猎于江夏。"这里没说征讨，而是用了"会猎"两个字，把百万大军的决战寓于轻松、友善的辞藻之中，可以说是"软中带硬"的典范。

由于某些原因，我们难免会遭到别人的批评或攻击，这时千万不要出言顶撞，以牙还牙，应考虑到当时的环境以及自己的风度。我们不妨用软中带硬的语言予以回击，优雅而不失风度地表达出自己的观点。这种方式看似温和，实则刚猛，一点儿也不含糊。

软是指说话时语气、态度比较温和；硬是指态度坚决，内容表达强硬，没有商量的余地。有时候，面对别人无理的行为进行反击时，软中带硬的话语反而更有力量，使对方没有狡辩的机会，只好把自己种的苦果往肚子里吞。

英国大作家萧伯纳年轻的时候身体很瘦弱。在一次宴会上，一个大腹便便的资本家取笑他说：“萧伯纳先生，一看到你，我就知道世界上正在闹饥荒。”在场的人听了这话，都不免为萧伯纳捏了一把汗。萧伯纳却彬彬有礼地回答道：“我也一样。一看到您，就知道世界上闹饥荒的原因了。”机敏巧妙、软中带硬的反驳，使在场的人敬佩不已。

在工作或生活中，需要肯定地表达自己的观点，或受到某种不合理阻扰或不公正待遇时，不妨也采用这种“软中带硬”的话语来应付。

有一家公司餐厅的伙食很差，可收费很昂贵。职员们经常抱怨吃得不好。有一次，一位职员买了一盘香酥鸡，却发现没有鸡腿。于是他就对着餐厅负责人叫起来：“上帝啊，这只鸡没有腿，怎么跑到我这里来了呢？”还有一次，一位职员在买了一份菜后，用手指捏着一条鱼尾巴，把它从盘子里提起来，冲着餐厅负责人喊道：“喂，你过来问问这条鱼吧，它身上的肉都上哪儿去啦？”采用幽默的话语，替换了冷漠指责，软中带硬，委婉含蓄地指出餐厅饭菜的质量差。既表明了自己的态度，又不失风度，让餐厅负责人在脸上火辣辣的同时，又没伤到他的自尊。

在论辩的时候，选手必须注意语言的分寸。若不想太过强硬，又不愿违背自己的原则，那么采取这种说话方式就不失为一个很有效的方法。

里根在竞选美国总统时，与对手蒙代尔展开电视辩论。当时里根已经73岁了，而蒙代尔才56岁。在辩论中，蒙代尔自诩年轻力壮，竭力攻击里根年岁大，不适合竞选总统。里根是这样回答的：“我希望你们知道，我不愿意让年龄成为这次竞选的一个话题。我不会为了政治上的目的，在对手年轻、不成熟这类问题上大做文章。”此话一出，立刻博得了全场的热烈掌声。

面对年轻气盛的蒙代尔的挑衅，里根若是以牙还牙，对其破口大骂，就会有失风度，不能给人以沉稳持重的感觉。若是装聋作哑，不加反击，就会显得机智不足，难以让大家信服。对此，里根依据自己的长处和对方的短处，采用软中带硬的说话策略，以己之长，攻彼之短，使对方搬起石头砸了自己的脚。同时也在观众面前，树立起比对方更能胜任总统的形象。

02　面对指责说“软话”，以柔克刚感动人

> 生活中有很多话不用直接说出来，话里带出来就行了。于是便有了含沙射影、暗藏锋锐等旁敲侧击的艺术性语言。其实这种以退为进的语言实在不失为一种更好的反击。

很多时候，我们做的事情未必会符合别人的心意，因此难免要遭到别人的指责。被人指责是一件很痛苦的事，不仅会伤到我们的自尊，还会影响我们做事的积极性。胆小敏感的人可能还会因此陷入窘迫的境地。如果是脾气暴躁的人，可能会因此与对方发生争吵。可是，这都不是最好的解决办法。

在现实生活中，人们普遍存在着“吃软不吃硬”的心态，尤其是那些性格刚烈、特别有主见的人。如果你说话“硬”，他不但不会理睬，可能比你还硬；如果来“软”的，没准儿反倒被你感动，不再为难你。

刘丽是某商场的优秀营业员。有一次，她接待了一位女顾客。这位女顾客挑选东西相当挑剔，用了20分钟还没有挑完。这时，又有一个顾客进来买东西，其他营业员也都在忙。刘丽看到这种情况，就赶快走上前去，接待这位新来的顾客。

当刘丽去接待别人时，那位女顾客却不干了。她把脸一沉，大声叫嚷道：“你这是什么服务态度？你没看见是我先来的吗？为什么她一进来，就扔下我不管了？”

刘丽感到好没来由，不禁火气直往上冲。可是，作为服务人员，她不能和顾客争吵。于是她深吸一口气，压住心中的怒火，走过去和颜悦色地说：“请您原谅，我们店里生意忙，对您的服务不够周到，

让您久等了。我服务态度不好，欢迎您多提宝贵意见。”

刘丽以“软”对“硬”，不卑不亢，表面上“似水柔情”，实际上“力胜千钧”。如果不想让对方滔滔不绝地说下去，不想因此和对方发生冲突，那么首先就是要灭火，让对方无火可发。因此，当有人指责你时，必须学会“以柔克刚”，用“和气”去灭对方的“火气”。那样他就失去了发火的理由，自然就会降温熄火。

以硬对硬是处理这类事的大忌。当对方指责你时，一定是充满了火药味，如果你毫不退让，就必然会激起更大的怒火，到时候就不好收场了。因此，面对对方的指责，不要盲目地与对方硬碰硬，尤其是面对比自己地位高的人。

当我们做错事，或不太令人满意的时候，面对别人的指责，尽量不要硬着脖梗，以硬碰硬；我们不妨稍微顺从一下对方，给对方一个台阶下。这样，指责就会结束，我们也不会因此而难堪。如果我们受了冤枉，可以私下找对方说明原委。即使一时被误会，也是可以澄清的。

俗话说：“一句话能把人说跳，一句话也能把人说笑。”事实上，能把人说“跳”的语言很容易，而要把人说“笑”也不难。一般来说，人都喜欢说话温和的人，说话温和可以使人感到舒适、心情愉快。因此，面对愤怒的人，我们最好是以柔克刚，有时也难免要委屈一下自己。只有这样，才能“四两拨千斤”，最终战胜对方。

03　顺水推舟，用巧妙的语言回敬对方

> 当遭遇别人的故意奚落或刁难时，我们可以采用顺水推舟的方式，把回击隐藏在玩笑式的话语里，不但能反过来奚落对方，化解窘境，还能赢得别人的赞赏。

虽然没有一个人喜欢“出洋相”，可是这样的事情又无处不在，而且一不小心就会出现在你身上。有时，一个意料不到的刁难、奚落，会把你窘得下不了台。面对突如其来的窘境，无论生气也好、烦恼也罢，都无济于事。而我们要做的就是保持平静，采用顺水推舟的方法，用巧妙的语言回敬给对方，使自己摆脱尴尬的困境。

所谓顺水推舟，实际上就是一种隐形的反击。当别人故意奚落、刁难我们的时候，我们不可能无动于衷；倘若在公开场合，恶狠狠地回击对方，和对方发火，倒显得我们没有度量。大多数情况下，奚落语言的外在表现就是和你开玩笑。而顺水推舟，则是以其人之道还治其人之身，把回击隐藏在玩笑式的话语里。不但能反击、奚落对方，还可制造出一种幽默的氛围，赢得别人的赞赏。

美国曾有一个名叫凯升的政界要人，他首次在众议院发表演讲时，打扮得土里土气。有一个不怀好意的议员在他演讲时，插嘴挖苦道：“这个伊利诺斯州来的人，口袋里一定装满了麦子吧？”这句话引起了哄堂大笑。

然而，凯升并没有因此怯场，而是很坦然地回答说：“是的。我不光口袋里装满了麦子，而且头发里还藏着许多菜籽儿呢。我们住在西部的人，大多数都是土里土气的。但是，我们虽然藏的是麦子和菜籽，却能够长出很好的苗子来！”这句话立刻使凯升的大名传遍了整个美国。大家送给他一个外号——“伊利诺斯州的菜籽议员”。

在这个故事中，面对对方的挖苦和嘲讽，凯升并没有气急败坏，据理力争，而是顺水推舟，巧妙反击。他先顺着对方的话头，说自己“不光口袋里装满了麦子，而且头发里还藏着许多菜籽儿”，表明自己彻头彻尾地代表着农业生产者的利益，然后巧言反击，“却能够长出很好的苗子”，来了一个大逆转，表明自己虽然来自偏远的地区，但是却能在政坛上干出一番大事业，很好地为自己化解了窘境。

有一次，喜剧女演员卡洛·柏妮坐在餐厅里用餐。这时，一位老妇人走向她的餐桌，举起手来摸了摸卡洛的脸庞。当老妇人的手指滑过卡洛的五官时，带着歉意地说：“我看不出有多好看。”卡洛马上回应道：“省省你的祝福吧，我看起来没多好看。”

素不相识就摸别人的脸庞，这绝对是一种非常无礼的行为。老妇人对卡洛的嫉妒言语，几乎成了一种带有恶意的攻击。可是卡洛并没有发火，她深深地理解喜剧和闹剧的差异。于是她神情自若地采用顺水推舟的方式，先把老妇人带有攻击意味的抚摸讽刺成“祝福”，并请她停止“祝福”，然后坦然承认自己确实没有多好看。既回击了对方的无礼，又进行了自我解嘲。面对粗鲁、蛮横的侵犯，卡洛巧妙地化解了自己的窘境，保住了自己的尊严，同时又不失一种大度，从而在精神上战胜了对方。

总之，面对别人的刁难和奚落，我们必须采用巧妙的方式予以回应，否则有损我们的人格尊严。倘若能在别人刁难、奚落自己的时候，尚能保持应有的风度，只言片语，巧言反击，令其自寻难堪，才是高明之举。如能保全自己，又能让对方知难而退，那你一定是一个有智慧的人，一定能赢得众人的尊重。

04　用玩笑表达不满，巧妙化解矛盾，又不伤和气

> 当你想要表达不满时，如果能用开玩笑的方式说出来，不但能彰显自己的修养，还能让双方的心里都轻松许多，从而有利于矛盾的解决。

一位车技不高的小伙子，在骑单车时看见前边有个过马路的人，连忙高声喊道："别动！别动！"那个人听后立刻站住了，但还是被他撞倒了。小伙子上前扶起被撞倒的人，连声道歉。那人却幽默地说："原来你叫我别动是为了瞄准呀！"

像上面的情况，我们在日常生活中也许就碰到过。如果能采用开玩笑的方式，用幽默、洒脱的态度，就能将矛盾巧妙地化解开来。设身处地地想一想，被人撞倒了，还有心思开玩笑，这修养不知道多少年修炼出来。或许这都是人们编出来的，但这又何尝不是人们对那种境界的一种期许呢！因此，当我们要表达自己内心的不满时，如果能以开玩笑的方式说出来，不但让别人听起来不会太刺耳，还能彰显自己的修养，也更有利于矛盾的解决。

幽默大师马克·吐温就非常擅于运用这种开玩笑的方式来表达不满。有一次，他坐火车前往一所大学讲课。火车在路上开得特别慢，眼看离讲课的时间已经很近了，他非常着急。当列车员过来查票时，马克·吐温故意递给他一张儿童票。这位列车员也很幽默，故意仔细打量了一番，然后说："真有意思，看不出您还是个孩子呢。"马克·吐温耸耸肩，无奈地笑着说："我现在已经不是孩子了，不过我买火车票的时候还是个孩子。您的这趟火车开得实在太慢了。"这句话在风趣之余，又带着明显的批评意味。既表达了马克·吐温一肚子的不满，又

不会让对方感到难堪。这对双方来讲都是一件能够接受的事。

琼斯和女朋友玛丽去喝咖啡，可是店主端来的咖啡差不多只有半杯。这时，琼斯笑呵呵地对店主人说："我有一个办法，保证能让你多卖出一杯咖啡。你只需要把杯子倒满。"

运用开玩笑的方式，琼斯非常巧妙地表达出了自己的失望与不满，又不致给对方带来难堪。或许，琼斯并没能因此喝到满杯的咖啡，但他一定会得到友善、愉快的服务，店主人可能还会邀请琼斯再次光临。

总之，将不满的话换种方式表达，用玩笑的方式，绕个弯子说出来，话锋就能柔和许多，隐而不白，柔而不弱，曲而不涩。不管是对你不满的人，还是听取批评的人，心里都会轻松很多。这样，既能达到批评的效果，又不伤双方的关系，简直是一举两得。

05　正话反说，入情入理的话才能避免正面冲突

> 正话反说是一种幽默的表达方法，是造成含蓄和耐人寻味的幽默意境的重要语言手段之一，只要我们稍加运用，就能创造出让人回味无穷的反语幽默效果。

西汉时期，萧何用计杀死韩信后，又把韩信的谋士蒯通抓了起来。萧何想把蒯通下到油锅里炸死，并让他当众供出自己与韩信谋反的“罪状”。蒯通自知难逃死罪，于是就没说韩信和自己无罪，而是正话反说，历数韩信十大“罪状”。其实，他说的是韩信的十大功劳，群臣听后都为之感动。接着，他又故意说韩信有“三愚”：“韩信当年收燕赵，破三齐，有精兵40万，恁时不反，如今乃反，是一愚也；汉王驾出成皋，韩信在修武，统大将200余员、雄兵80万，恁时不反，如今乃反，是二愚也；韩信九里山前大会战，兵权百万，皆归掌握，恁时不反，如今乃反，是三愚也。韩信身负‘十罪’，又有此‘三愚’，岂不自取其祸。”

蒯通故意正话反说，历数韩信“十罪三愚”，实则反证韩信一直都忠心效命于汉王，从来不曾谋反。既然韩信无罪，从未谋反，蒯通又怎会与韩信勾结，当然也就没有谋反了。这种正话反说比正面喊冤的效果要好得多，最终赢得了群臣的同情，萧何也无法下手，不得不命人把他释放了。

从前，有一个香烟商人到某地去做生意。一天，他在一个集市的大台子上大谈抽烟的好处。台下众人都听得津津有味。突然，人群中走出一个老人，径直走上台子，非要讲一讲。商人吃了一惊，担心老人对自己不利，就极力阻拦，台下听众也都对老人的到来感到不满。

老人在台上站定后，便开口说道：“女士们，先生们，对于抽烟的好处，除了这位先生讲的，另外还有三大好处呢！我不妨讲给大家听听。”

这么一来，不但台下听众来了兴趣，香烟商人也十分高兴，连忙向老人道谢说：“谢谢您了，老先生。看您相貌不凡，肯定是一位学识渊博的老人。那么，就请您给大家讲讲抽烟的好处吧！”

老人微微一笑说：“第一，狗害怕抽烟的人，一见就逃；第二，小偷不敢去偷抽烟人的东西；第三，抽烟的人永远不老。”这些驴唇不对马嘴的话，使台下众人乱作一团。香烟商人则兴奋得再三请求老人赶紧给解释一下。老人把手一摆，对众人说：“请安静，我给大家解释一下。”香烟商人自鸣得意地说：“老先生，请您快讲。”

于是老人接着说道：“第一，抽烟的人容易驼背，狗一看到他，以为他是在弯腰捡石头准备打它呢，能不害怕逃跑吗？第二，抽烟的人夜里爱咳嗽，小偷以为他还没睡着，就不敢上他家偷东西；第三，抽烟的人很少有长寿的，所以永远年轻。”老人讲完后，众人哄堂大笑着走开了。香烟商人极力挽留，却没有一个人愿意留下来继续听。老人采用正话反说的方式，表面上是说抽烟的好处，实际上是说抽烟的害处，有力地揭发了香烟商人的虚伪，劝大家不要相信。这就是正话反说的妙处。

06　对方情绪冲动时，你要冷静，泰然处之

> 当别人无理取闹时，如果你直接进行辱骂，就很容易做出错误的决定。而如果保持镇定，采用隐含的语言说出来，就可以“以其人之道还治其人之身”，给对方一个含蓄的回击。

在现实生活中，我们有时候会无缘无故遭到有些人的羞辱，这些人往往都有一个共同的特点，那就是情绪失控，显得很冲动，甚至有些歇斯底里。这时候，我们一定要保持沉着、冷静，千万不要像他一样失去理智，与其恶语相加，以免陷入更大的麻烦中。

比尔·撒丁是挪威著名的音乐家。在他还没有成名的时候，曾经前往法国准备报考著名的巴黎音乐学院。尽管他将水平发挥到了最佳状态，可主考官还是没有相中他。身无分文的比尔·撒丁必须为生活另想办法，以争取下次考试。他来到学院外不远的一条繁华街道上，在一棵榕树下拉起了手中的琴。他拉了一曲又一曲，吸引了许多行人驻足聆听。最后，饥饿的比尔捧起自己的琴盒，围观的人们纷纷把钱放入琴盒里。

一个无赖却鄙夷地把钱扔在了比尔的脚下。比尔看了看他，弯腰把钱捡起来，然后递给那个无赖，说：“先生，您的钱掉在地上了。”无赖接过钱，重新扔在他的脚下，傲慢地说：“这钱已经是你的了，你必须收下。”比尔再次看了看他，然后真诚地对他说：“先生，谢谢您的资助。刚才您掉钱了，我帮您捡了起来。现在我的钱也掉到了地上，麻烦您也帮我捡起来。”

无赖没料到比尔会这么说，最后在众人的注视下，捡起地上的钱，并把它放进琴盒里，然后灰溜溜地走了。围观者中有一双眼睛一

直在默默地关注着比尔，他就是那位主考官。比尔的大度深深地打动了他，他把比尔重新带回学院，破格录取了他。

当对方对你不恭或无理取闹时，如果选择和他对着干，就正好中了他的圈套。也许他正想激怒你，让你失去理智，做出错误的决定。所以，最好的办法就是不和他计较，保持冷静，泰然处之。这样，才会避免陷入更大的麻烦。

因此，在羞辱面前，应尽量做到以下几点：

第一点，对于他——“为什么对我如此无理？”不要花太多时间和精力去自寻烦恼。有些人天生就长了一张“攻击”的嘴，其实本身并没有什么恶意。所以没必要设想他是否别有用心。很可能他并没有意识到已经伤害了你。所以，当你坦率地指出时，他可能会恍然醒悟，主动向你道歉。

第二点，要根据具体对象和情形来区别对待。假如是你的领导，总是当着同事的面训斥你，这时你应冷静地对他说：“我们找个时间私下再谈，行吗？”

第三点，如果是你的配偶或者好友羞辱了你，千万不要报以刻薄的挖苦或讽刺，而应对其讲明，说他（她）已经伤害了自己，请他（她）今后不要再这样做了。通常情况下，他（她）们都会答应，以后也会注意的。

总之，无论怎样，你都必须注意控制自己的情绪，千万不要发火动怒。如果不能沉着冷静，就会失去理智，给自己带来很多麻烦，甚至使自己处于不利的地位。

07　上司批评不当，要学会巧妙回应

> 上司终归也是平常人，也难免会有失误。当面对他的不正当批评时，你要学会巧妙地回应，有策略地处理好和上司之间的关系，这样你就会少些烦恼，多点轻松。

被上司批评或指责时，我们应当虚心地听取对方意见，但不能毫无原则，不管对与不对都一股脑儿接受。有些时候，上司也会有失误，结果错误地批评了你。这时，你千万不要当面顶撞，可找个机会向他阐明事实的真相。如果仅有你们两个人，无外人在场，也可当场辩解，说出原委。如果有外人在场出言顶撞，不仅于事无补，甚至还会激怒上司，和你秋后算账。这样不仅有损你的形象，而且对你今后的发展也会非常不利。

有一次，晋文公用餐时，厨官让人献上烤肉。晋文公刚要食用，却发现烤肉上缠着一根头发。晋文公大怒，立刻命人叫来厨官，大声责骂他说："你是想存心要噎死我吗，为什么烤肉上缠着一根头发？"

厨官慌忙拜伏在地，大声说道："小臣有三条死罪：我找来细磨刀石磨刀，把刀磨得像宝刀一样锋利。用它来切肉，肉切断了，可是头发却没有切断，这是小臣的第一条罪状。我拿木棍穿上肉块时，却没有发现头发，这是小臣的第二条罪状。炭火烧得通红，把肉都烤熟了，却没能把头发烧焦，这是小臣的第三条罪状。所以，君王的厅堂里莫非有怀恨小臣的侍臣吗？"

晋文公听完，一边点头一边说道："你讲得很有道理。"于是就命人把厅堂外的侍臣都叫出来，里面果然有一个人与厨官有仇。原来是他想陷害厨官。晋文公很生气，就把那个侍臣给治罪了。

很明显，这是一个冤案。如果厨官从正面为自己辩解，有可能会使晋文公发火，怒气更盛。因此，厨官采取了正话反说的方式，然后再为自己辩解。他认罪的三条罪状，其实都是在阐述事实的真相：切肉的刀子那么锋利，肉都切碎了，可头发还绕在上面；他用木棍穿肉时，却没能发现头发；把肉放在火上烤，肉都烤熟了而头发还在。这显然是不合乎逻辑的。至此，厨官已经证明了自己无罪，同时还提醒晋文公，是不是有人在陷害自己？厨官的“三条罪状”巧妙地揭示了事情的本质，而且合情合理，迫使晋文公不得不展开调查，找出陷害厨官的那个侍臣。

有许多时候，做错事的责任不全在下级，大多是由于上司的缘故。这时表现得要不卑不亢，但也不要顶撞，更不要直接揭示上司的错误。可通过其他的方法为自己辩解。辩解时，要注意方式、场合、时间以及上司的感受和接受程度，而且要简明扼要，不要纠缠细节。

在工作中，同事之间，尤其是上下级之间，意见相左的情况时有发生，这时我们应当积极地说明自己的理由，以争得上司和同事的理解，沉默不语只能使问题变得更加复杂。

在为自己进行辩解时，如果双方都意气用事，头脑就会失去冷静。而过于紧张和自责，反而会把场面弄得更僵。越是遇到这种棘手的对立状态，我们越应该表明态度，明确责任。为此应当注意以下几点：

第一，不要害怕声色俱厉的上级。一般来说，越是嚷得凶的上级往往心越软，但是这种人最忌惮别人当场顶撞。对于这种人，我们不妨私底下与其交流。

第二，寻找一个合适的机会进行辩解，也是非常重要的。解释应该越早越好。解释得越早，越容易采取补救措施。如果因为害怕上司责骂而迟迟不说，越拖就越误事，那样上级就会更生气。

第三，辩护的时候，别忘了要考虑对方的立场。当上级责备下级时，当然是站在自己的立场上。如果不了解这一点，总认为自己受了冤枉，站在自己的立场上拼命地进行辩解。这样只会越辩越使上级生气。因此，应该把眼光放得长远一点，站在对方的立场上来考虑这件事，那样辩解更可能被上级接受。

第四，每个人都有保护自己的本能。当做错了事情或者与别人意见不同时，都会为自己辩解，都会积极地阐述事情的经过、背景和原因等，而上级往往会认为这种人有些顽固不化，只是在找理由为自己辩解。因此，我们必须避免让上级对我们产生这样的印象。

第五，在为自己辩解的时候，要做到有理有据，不卑不亢，简明扼要地说明事情原委。千万不要表现出咄咄逼人的架式，否则就会让辩解充满挑衅的味道。记住，要以理服人，这样才能赢得上级的尊重。

08　与其被动干活受气，不如主动和老板沟通

> 在工作当中，你可以采取主动和领导沟通的方法，让他对你的工作能力有更深地了解，从而在众多下属中发现你的优秀。

在职场中，大家经常会碰到这样的老板：脾气暴躁、苛刻挑剔，一旦心情不好，就喜欢往下属身上撒气。当你把自己熬夜赶出来的计划书放到老板的面前时，他只是粗略地看了一遍就把你骂得狗血喷头，认为你没有认真去完成。相信无论是谁，在这个时候心里都会非常难受，自己那么拼命赶出来的计划，就这么轻易地遭到了全盘否定，而且还莫名其妙地受了一肚子窝囊气，实在让人没法接受。

事实上，有些时候，老板并不是故意要找你茬，可能是由于他只注重工作成果，而没有去想你所遭遇的困难。其实出现这种状况，和我们自己也有很大关系，如果及时向领导汇报，及时听取他的建议，改正他及时指出的错误，或许能让计划得到进一步的完善，当然存心“鸡蛋里挑骨头”，故意要找你茬的除外。

还记得杜拉拉吗？她在工作的时候就遇到过你这样的问题。刚开始时，她就本着尽量不给老板找麻烦的原则，尽量不把难题交给他，很多困难她都自己想办法解决。可结果是，她的老板开始轻视她，以为她的能力有限，不能胜任那份工作。经过一系列的观察和自我反省之后，杜拉拉明白了，就是因为自己和顶头上司李斯特沟通不够，遇到事情都是自己默默解决了，所以他才没有意识到发生过多少问题，有多少工作量，难度有多大。

于是，杜拉拉改变了工作策略，不再自己埋头苦干，而是开始有意识地让老板知道她的工作难度。

首先，当杜拉拉遇到问题时，虽然还是自己想办法解决，可是她不会再选择默不作声，而是先带着自己的解决方案去找老板沟通。每次沟通之前，她会尽量挑选一个老板比较清醒而又不烦躁的时候，单独和他讨论某方面一个大的困难，从而让老板了解困难的背景。等老板听了感到头痛的时候，她再说自己有两个方案，并对这两个方案进行优劣分析，这样老板就很容易从两个中挑选出一个了。这样，老板对杜拉拉工作中的困难和出现的频率，以及她积极主动解决问题的态度和技巧，就有了比较好的认识。

其次，每次大一点的项目在实施过程中，杜拉拉都会主动在重要阶段给老板一些信息。就算过程再顺利，她也会让老板知道进程如何，把这当中的大事摘要送给他。最后出结果的时候，还会及时地通知他，免得他不放心，从来不需要老板来问结果。这样，老板觉得把事情交给杜拉拉可以很放心，执行力绝对没有问题。

最后，在需要和别的部门的总监们，或者和总裁、副总裁一起工作的时候，杜拉拉都会特别注意和他们保持清晰、简洁而主动地沟通，尽量考虑周到。写E-mail或者说话时，都会十分小心，尽量不出现有歧意的内容，基本上没有出现过总监们抱怨她的情况。这样一来，老板就觉得她很牢靠，不会给他找麻烦。即便后来杜拉拉的工作做得不是那么完善，不过由于事先已经知道了杜拉拉所付出的艰苦努力，也了解了任务的难度，老板也不会盲目地批评她了。

事实上，在很多时候，领导们只是负责下达命令、布置任务，并不直接参与员工要做的事情。而且最关键的是，一件事情说起来容易，做起来难，说和做完全是两码事。你可以用两句话来描述一件事情，可实际做起来，可能就需要付出大量的时间和精力。可以说，这其中的困难只有做事的人知道。如果只是埋头苦干，那领导又怎么会知道你遇到了多少困难，又怎么会知道你想了多少办法才克服了困难呢？他会觉得那不过是一件很简单的事情，怎么现在还没有完成呢？他会想你一天到晚都在忙什么呢？这样，你不就是干了活还得受气

嘛。

很多时候，人们都以为只要自己努力勤奋、踏实肯干，出色地完成任务，领导就一定能看到自己，心中有数。事实并非如此，老板根本不会花那么多时间去记住你的“功劳”，他注重的只是事情的结果。如果不能达到他想要的结果，你的工作就是费力不讨好。

因此，作为聪明的职场人，你一定要及时让领导知道你为公司带来的利益，以及在创造利益的过程中你所遭遇的艰难险阻，还有你解决问题的能力。如果你的老板没时间听你当面汇报工作，那你就以书面形式向他报告。千万不要等老板来问你，那样一旦出现不好的结果，你就只有受气的份了。要记住，并不是每个领导都独具慧眼的，他也很难在众多下属中发现你的优秀。所以说，与其被动地干活受气，不如主动和领导沟通，主动表现自己，从而得到领导的赞扬与认可。

09　同事抢功，你要学会巧妙处理

> 在职场生涯中，难免会碰到一些抢别人功劳的同事，这时，你应学会巧妙地进行处理，并建立自我保护意识，不让自己在一个地方跌倒两次。

在职场上，当你挖空心思想出一个好主意，或者你勤奋工作，为公司的发展做出极大贡献时，有的同事却试图把这份功劳占为己有时，相信你一定会感到很气愤。当面对这种情况时，该怎么处理呢？是忍气吞声让事情过去，还是找他人哭诉呢？很明显，这两种方法都不是上策。如果你选择忍气吞声，那样只会助长抢功者的嚣张气焰；如果选择找人哭诉，那样只会让自己更加难受。因此，遇到这种情况，不要慌张，要积极运用职场策略，让抢功者主动认错。

欣然刚进一家外贸公司时间不长，恰巧接到一个法国客户的电话，虽然对方说的是英语，但公司里英语好的人并不多，于是欣然的特长便发挥了作用。在她与法国客户沟通的过程中，对方提出要去厦门的工厂先看看货。欣然就把这个情况反馈给了公司，并得到了公司的许可。可这时，欣然并不知道，她身边有一个事事留心的女同事，正准备抢走她的成果。

公司里的很多同事都去工厂看货，唯独欣然由于一些事情走不开。法国客户到厦门的第二天，因为人生地不熟，给欣然打了一个电话，让欣然的同事去接他。这一接，就没有了音讯。按照常理，工厂应该先给欣然一个报价，再由欣然转告给法国客户。欣然一直以为这桩生意打水漂了。可是有一天，她去工厂一转，竟看到了这批已经交工的货，说明这桩生意已经做成了。得知真相的欣然很是惊讶，自己辛辛苦苦操持的生意怎么就从手里飞走了呢，而且还是一笔几百万的

大单啊。后来她才知道，原来是那个女同事搞的鬼，她从工厂里直接拿到了报价，然后把报价给了法国客户所在公司的中方经理。就这样，这桩生意就在欣然完全不知情的情况下悄悄达成了。

最后拿到提成的当然是这个女同事了。欣然觉得很生气，也曾当面质问她这个事情。女同事很尴尬地转移了话题，也默认了自己抢单的事。欣然虽然是一个新人，但在这件事情上很有自己的想法。她勇敢地给老板写了一封邮件，在工作总结中还加上了这件事。最后，她也真的要回了一部分提成。欣然说，如果自己不去争取的话，可能这部分提成也就没有了。

在职场上碰到这种事，确实让人感觉很生气。可是，如果你以强硬的态度去处理的话，别人可能会觉得你把名利看得过重；可如果一再忍让，又会觉得不太公平，自己心里无法接受。那么，怎样巧妙地处理这类问题呢？下面几种方法或许会对你有所帮助。

1．不能气急败坏，要沉着应对

由于职场上很多人的个性都是善良忠厚的，大多数时候就算吃了亏也还是自己忍受。因此，不能寄希望于那些抢功的同事在哪天会自己觉悟，倘若你继续忍让，或者因碍于情面而听之任之，那么他肯定会变得更加肆无忌惮。因此，一定要与其交谈，不能回避问题。

2．具体问题具体分析

首先要弄清楚，这个同事是经常抢你的功劳还是偶尔一次？是经常抢别人的功劳还是只抢你的功劳？如果只是偶尔一次，并且事情也不是很重要，那么就退出争夺战。如果他经常这样对你，那就得想办法去直接面对了。如果他对别的同事也那样，那就和其他同事一起商量该如何改变这种状况。

3．和抢功同事面谈

也可以和这个抢功的同事单独面谈，进行一次面对面的讨论。这是非常重要的。这能让你有机会再次含蓄加强一下你的真正意思，表明你对这件事的想法。无论最后结果如何，至少能让对方明白你对他的行为是很不赞赏的。同时也含有警告的成分，告诉他以后不能再那么干了。

4．必要时可以和单位领导做些沟通

必要的时候，你还可以向单位领导反映事实真相，说出自己的想法，并拿出一些证据，证明那些事情是自己做的或想出来的。同时，还要表明自己的立场：自己这样做的最终目的还是为了公司，谁受到表扬都没有关系。

5．要有自我保护意识

如果涉及的是个人很有创意的想法或成果，特别是涉及知识产权时，一定要有自我保护意识。这是自己正当的合法权利。

你做了什么，就应当理直气壮地让别人知道，没必要有太多的顾虑。所以，在万不得已的情况下，与对方摊牌也是很有必要的，让别人知道你有你的原则、你有你的底线。同事之间天天见面，和谐固然很重要，可是碰到这样做的同事，如果约法三章都不奏效，甚至还恶人先告状，那你就绝对不能再忍了。

第六章　巧用委婉，避免尴尬：突发状况下的说话技巧

意外总是会时不时地出现在我们的生活中，让我们感觉尴尬无比。这个时候，我们就需要发挥语言的优势，用巧妙的语言转移众人的注意力，或者给自己找一个台阶，帮自己摆脱窘境。只要方法使用得当，不但能化解尴尬，还能让自己赚足人气。

01　含蓄地表达爱意，求爱才不致尴尬

> 当一方向另一方表达爱意时，如果能做到含蓄、适度，则更能让神圣的爱情充满神秘感、新鲜感。

《诗经》云：“关关雎鸠，在河之洲。窈窕淑女，君子好逑。求之不得，寤寐思服。悠哉悠哉，辗转反侧。”确实，遇到了自己的心上人，却又不知道如何表达，是许多青年男女常常碰到的难题。

有一位男青年，与他喜欢的姑娘刚刚见过两次面，就给她写了一封长达二十多页的情书。整封信里词语热烈，感情奔放，姑娘读得面红耳赤，肉麻心跳。可是，这封情书并未打动姑娘的芳心，反而让她觉得这个男青年太过轻浮，不够庄重，于是就给这段爱情画上了“休止符”。

轻佻的话语，尤其是在恋爱之初，往往会给人以轻浮浅薄的感觉。中国人的审美习惯，以半含半露为贵。如果双方心心相印，相互爱慕，真诚相爱，有时一个含情脉脉的眼神、一句巧妙得体的话语就能胜过一万句“我爱你”之类的空话。

所以，如果你轻率地、过早地说出“我爱你”，往往会伤害到她。除非水到渠成，真正到了该说的时候，否则千万不要随便乱说。

实际上，不管是西方还是东方，爱情的美好就表现在恋爱方式是一种含蓄的美。所谓含蓄，即表面平静，内在激烈；表面质朴，内在丰富。可以说，爱情的含蓄美是贯穿于爱情生活的全过程的。

爱情的表达方式多种多样，表情、语言、行为、文字等，古往今来，大同小异。但在表达时，是选择含蓄还是外露，是冷静还是疯

狂，是深沉还是轻佻，因人而异，效果也是大相径庭。如果心上人的文化素养与领悟能力比较强，那你可以不必显山露水，把情感若隐若现地表现在彼此的交往和谈话之中即可，那样就会让人感到爱情的神秘与甜蜜。

有个小伙子在参加单位组织的运动会上得了第一名，得了一个微波炉。小伙子高兴地把这个消息告诉了心上人，并提议说：“我们今晚搞个家宴怎么样？”

“对，是应该祝贺你一下呀！”姑娘兴奋地说。

“可是我不会做菜，怎么办？”小伙子表现出很困惑的样子。

“我可以试试呀。”姑娘毛遂自荐道。

“那太好了！如果我能经常吃到你做的菜，那该多好呀！”

“只要你不嫌弃我做得不好，我答应你就是了。”姑娘终于说出了一句暗示性的语言。就这样，一桩婚事在举手之间便搞定了。

总之，含蓄地表达爱意是有一定好处的，一方面可以使话语更具有弹性，不至于被对方拒绝后没有回旋的余地；另一方面，这也符合恋爱时那种羞怯的心理。因此，恋爱中的男女在向对方表达爱意时，一定要含蓄、适度，做到“细水长流”，要让爱情像一条隧道，曲折而幽深。那样就会使神圣的爱情永远充满新鲜感。

现代年轻人含蓄地表达爱情的方式，主要有以下几种：

1．找借口为自己创造机会

某高校，男同学小赵暗恋上了和他们一起上课的中文系女生小雪。虽然在一起上课，可是没有说话的机会。眼见课程就要结束了，以后再也没有一起上课的机会了。小赵不想就此放弃，终于在最后一

节课下课的时候，趁小雪周围没有人，就跑过去对她说："同学，我看你也经常到1号楼上自习，以后我们可以一起去上自习吗？"小雪看着满脸通红的小赵，立刻明白了他的意思，犹豫了一会儿，终于点头答应了。后来两人经常一起自习，出双入对，慢慢坠入了情网。

由于是第一次与小雪说话，小赵不敢贸然表达自己的爱意，于是就找了以后一起上自习的借口，为自己创造机会。聪明的小雪自然明白小赵这句话的潜台词就是"我们可以做朋友吗"。这样的表达，比起那些直白的譬如"你能做我的女朋友吗"之类表达要高明得多。这样既不会让女生感到害羞，又不会伤到自己的面子，即便遭到拒绝，也无伤大雅。

2．以物传情

以物传情，就是在没有运用语言表达爱情的时候，可以借用物品来传达情意，也可起到含蓄地表达爱情的目的。

李军和彤彤已经交往很长时间了。由于双方都很腼腆，谁都不好意思先把这层窗户纸捅破。彤彤是一个非常优秀的女孩子，追求者又多，李军心里特别着急，可又不知该如何表达。情人节快到了，李军终于想出了个办法。他到礼品店选了一件小礼物，又买了张贺卡，签上名字，送给彤彤。彤彤拆开盒子一看，原来是一颗银质的被分成两瓣的"心"。彤彤拿起两瓣"心"拼到一起，竟然听到"心"传出话语来："Darling，I love you！"这时，彤彤的电话铃响了，电话是李军打来的。他对彤彤说："听见我的心对你说的话了吗？好久了，我一直想对你说，今天终于说出来了。你能接受我吗？"故事的结局当然是非常浪漫了，李军在情人节赢得了彤彤的芳心，也为自己赢得了幸福。

3．利用手机短信传达爱意

信息时代，许多年轻人都利用手机方便快捷的特点来传递爱情。

首先，现在的手机短信容量都很大，足以输入一篇小型情书，而且短信的保密性也比较好。一般来说，交流的内容只有恋爱的双方知道，并且还能很方便地将其删除。另外，与传统的交流方式，比如写信相比，其快捷性更是其他方式无法比拟的。一些平时说出来让人感觉肉麻的话，可以通过手机短信传给对方。对方不但不会感到肉麻，心里还会美滋滋的。

此外，那些关怀备至、体贴入微的话语，也可以通过手机短信传递给你的心上人。所以，现在手机短信已经成为情侣之间传达爱意不可或缺的方式。

4．表达感受法

在向对方表达爱慕之情时，可以不直接表达爱恋的要求，而是表达爱慕的感受。同样，也可以起到表达爱意的作用。

比如，想表达“我喜欢和你在一起”时，可以说成：“我和你在一起时，总感觉时间过得太快，真是光阴似箭呀；而和你分别后，又觉得时间过得是那样慢，简直是度日如年。”

又比如，想表达“我非常想念你”时，就不如说：“真不知怎么搞的，每当我完成工作，一静下来，就会情不自禁地想起我们在一起的那些日子。”

02　替人打圆场，做救场的“及时雨”

> 当别人处于尴尬境况时，如果你能出来贴金补粉，大度地帮他一把，便会让当事人感激不尽，日后有机会定当回报这份“人情”。

每个人都有自尊，对于让自己下不来台的人，往往会心里产生强烈的反感，而对于给自己提供“台阶”，帮助自己解围的人，则会产生由衷的感激之情。这就是人们常说的“予人玫瑰，手留余香”。

当我们遇到尴尬而下不来台的时候，心里是多么希望有个人来“打圆场”，以替自己出面解围，给找个台阶下。所以，学会替人打圆场，适时给人提供“台阶”，使其不丢面子，是赢得好人缘的一大高招，同时也是一种美德。它不但会让对方对你产生好感，还能帮你树立良好的社交形象。

一位国王爱看戏，常常会赏赐艺人一点东西。有一次，他看完著名艺人的戏后，把他召到眼前，指着满桌子的糕点说：“这一些赐给你，带回去吧！”

该艺人叩头谢恩，可是他不想要糕点，便壮着胆子说：“叩谢国王，这些贵重之物，我可不敢领受，请……另外恩赐点……”

“要什么？”国王心情不错，并没有发怒。

艺人又叩头说：“国王洪福齐天，不知可否赐个‘字’给我。”国王听了，一时高兴，便大笔一挥，写了一个“福”字。

站在一旁的一位大臣看了看国王写的字，悄悄地说：“福字是‘示’字旁，不是‘衣’字旁的呢！”艺人一看，确实写错了，如果拿回

去必遭人议论，岂不是是欺君之罪？不拿回去也不好，国王一怒就要自己的命。要也不是，不要也不是，他急得直冒冷汗。

气氛一下子紧张起来，国王也觉得挺不好意思。他既不想让艺人拿错字回去，又不好意思再要过来。这时，旁边的小侍从脑子一转，笑呵呵地说：“国王之福，比世上任何人都要多出一‘点’呀！”艺人一听，脑筋转过弯来，连忙叩首道：“国王福多，这万人之上之福，我怎么敢领呢！”国王正为下不了台而发愁呢，听他这么一说，急忙顺水推舟地笑着说：“好吧，隔天再赐给你吧！”就这样，由于小侍从及时“打圆场”，才替二人解脱了窘境。

某公司要与一外商洽谈一笔业务。会议的时间到了，外商的谈判代表和他的女秘书一起走进会议室，某公司总经理带着相关人员早已在此等候了。

当双方握手的时候，某公司总经理看到外商代表的脸颊上有一块不是很明显的脏东西。这时，外商的女秘书也发现了显得非常着急，不停地向外商使眼色，示意他赶快擦掉。可是这个外商对此毫无察觉。

这时，公司的一位下属灵机一动，连忙致歉说：“真对不起，我们把一份资料落在办公室了，现在必须去取一下，请稍候。”话一说完，该公司的谈判人员全都心领神会地退出了谈判室。

当他们再次进入谈判室的时候，外商的脸颊已经很干净了。

谈判正式开始了，顺利得出乎意料。这或许就是那位外商代表出于一种感激之情吧！

在对方不小心犯了错误，或因能力不足而处于尴尬境况时，你如果怀着幸灾乐祸的心理去取笑、嘲弄对方，会招致对方的怨恨。反之，如能大度地帮上一把，替他解除尴尬，就自然会赢得他的感激之

情。

有一次，大家一起出去游玩。到了吃午饭的时间，小王主动说：“各位，今天我请客。”于是朋友们欢呼着一起到一家餐馆去吃饭。吃过饭结账时，小王一摸口袋，不禁面露难色，原来出来的时候太匆忙，把钱包落在家里了。这可怎么办呢？在朋友面前多难堪呀！万一大家认为他虚情假意怎么办？细心的小赵看出了他的情况，忙走上前，说：“对了，我想起来了，上次吃饭是你买的单，今天该轮到我付账了，你就别跟我抢了！”说着急忙把钱交给服务员。小王自然知道她的心意，心里十分感激。从此以后，两人的友谊更加牢固了。

可见，替人解围不但能让人化尴尬为愉快，还能增加了解，增进友谊。因此，在工作与生活中，我们不能持有“事不关己，高高挂起”的思想，也应该向那些机智的人学习，做善于替人救场的“及时雨”，随时准备为他人伸出援手。

03　言行失误了，要及时亡羊补牢

> 人无完人，当自己的言行不小心失误时，要学会巧妙地为自己“打圆场”，进行有效地补救，这样才能很好地化解窘境。

言行失误在生活、工作中经常会碰到，虽然你可以保持沉默，但这不是最好的方式。如果你是个大人物，那就更糟了。所以，应当及时寻找机会，采取补救措施。俗话说：“人有失足，马有失蹄。”如果言行失误了，不妨用“妙语”去亡羊补牢。

下面就为大家介绍几种言行失误时经常用到的处理方法，希望能对大家有所帮助。

1．及时改口

一次，美国总统里根访问巴西时，由于旅途疲乏，年岁又大，在欢迎宴会上，他脱口而出，说道：“女士们，先生们！今天，我为能访问玻利维亚而感到非常高兴。”

这时，有人低声提醒他说错话了。里根连忙改口道：“很抱歉，我们不久前刚访问过玻利维亚。”尽管他并没有访问玻利维亚，可是在那些不明就里的人还没有反应过来的时候，他的口误已经淹没在后来的演讲声中了。

这种掩饰方法，必须在口误现场及时改正，而且要简洁而快捷，不给别人可趁之机。在一定程度上，避免了当面出丑，不失为一种有效的补救手段。不过，应用这种方法时需要发现后及时巧妙改口，否则要想化解难堪也是很困难的。

2．顾左右而言他

某校某班在一次高考中，数学和外语成绩突出，名列前茅。校长在评功总结会上，这样说道：“数学考得好，是老师教得好；外语考得好，是学生基础好。”

在座的老师听后议论纷纷，都认为校长的评论有失公允。一位教师站起来反驳说：“同样的班，师生条件基本相同。相同的条件产生相同的结果，原本是很自然的事。而这种不公平的对待，实在让人费解。原有的基础与后来的提高是有相互联系的，不能设想学生某一学科基础差而能提高得快，也不能设想学生某一学科基础好而不需要良好的教学就能得以提高。校长对待教师的劳动如果不能一视同仁，将不利于团结，不能调动广大教师的积极性。”

这位教师说完后，会场上有人轻轻鼓掌，然后就是一阵静默。而对于校长来说，静默好像比掌声更有压力，更有挑战意味。不过，校长并没有生气，反而“嘿嘿”地笑起来，说道：“大家都看到了吧，王老师能言善辩，真是好口才呀！很好，很好！言者无罪，言者无罪。”

虽然别人猜不透校长说这话的真实意思，可是却不得不佩服他的应变能力，既为自己铺了台阶，并且下得又快又好。听了校长的回答后，没有人再就此问题进行跟踪追击了。

所以说，既然要撤退，就不需要再做任何辩解。辩解无异于作茧自缚，结果就只会令自己更不好摆脱。

3．巧妙转换话题

所谓转换话题，就是在言语失误时，在简单的致歉之后立即转移话题。有意借着错处加以生发，以幽默风趣、机智灵活的话语去改变现场的气氛，使听者随之进入新的情境中。

曾经有一个刚毕业的大学生去某合资公司求职，一位负责接待的

先生递过来一张名片。大学生神情紧张，匆匆一瞥，脱口就说："滕野先生，您身为日本人，抛家别舍，来华创业，实在令人佩服。"那人微微一笑，说："我姓滕，名野七，地道的中国人。"大学生一听，面红耳赤，感觉无地自容。片刻后，神志清醒了，他诚恳地说："对不起，您的名字让我想起了鲁迅先生的日本老师藤野先生。他教给鲁迅许多为人治学的道理，让鲁迅受益终生。希望滕先生日后也能时常指教我。"滕先生面带惊讶，点头微笑，最终录用了他。

4．将错就错

在现实生活中，因说错话而陷入尴尬境地，或多或少会给人带来一些负面影响。因此，错话说出以后，如何进行补救就显得尤为重要了。

将错就错是一个很好的补救办法。这种办法就是在错话说出口之后，能巧妙地把错话续接下去，最终达到纠错的目的。其妙处在于能够不动声色地改变说话的情境，使听者不由自主地转移原先的思路，不自觉地顺着我们的想法去思考问题。

某次婚宴上，宾客济济，都争着向新人表达祝福。一位先生激动得有点儿过了头，只听他说道："走过了恋爱的季节，就步入了婚姻的漫漫旅途。感情的世界时常需要润滑，你们现在就好比是一对旧机器……"其实他本来是想说"新机器"，不料一张嘴就说错了，在场的人一片哗然，一对新人更是显出不满之意，因为他们都各自离异，以为他语含讥讽。这位先生本意是要将他们比作"新机器"，希望能少些摩擦，多些谅解。可是话已出口，若再改正过来，反为不美。他立刻镇定下来，略一思索，不慌不忙地补充道："已过磨合期。"此言一出，大家都说妙。这位先生继而又深情地说道："新郎新娘，祝愿你们永远沐浴在爱的春风里。"大厅里响起了热烈的掌声，这对新人早已笑得春风满面。

这位来宾的将错就错实在令人称绝。话说错了，索性顺着错处续接下去。这样反而巧妙地改换了语境，使原本尴尬的失语化作了深情的祝福。与此同时，又道出了新人之间情感历程的曲折和相知的深厚，颇有些点石成金之妙。

5．借题发挥

素有“东北虎”之称的张作霖，虽然出身草莽，却粗中有细，总能急中生智，使本来糟透了的事态出现转机，甚至转败为胜。

有一次，张作霖出席名流集会，席上不乏文人墨客和附庸风雅之人。张作霖则正襟危坐，很少说话。席间，有几位日本浪人突然声称，久闻张大帅文武双全，请即席赏幅字画。张作霖明知这是故意刁难，但在大庭广众之下，“盛情”难却，当即满口应允，吩咐笔墨侍候。这时，席上的目光全都集中到张作霖的身上，几个日本浪人更是掩饰不住讥讽的笑容。只见张作霖潇洒地踱到桌案前，在满幅宣纸上，大笔一挥，写了一个“虎”字。左右端详了一下，倒也匀称。然后得意洋洋地落款写道：“张作霖手黑”，踌躇满志地掷笔而起。

那几个日本浪人面对题字，不由得面面相觑，一时丈二和尚摸不着头脑，其他在场的人也是莫名其妙，不知何意。

还是随侍秘书机敏，一眼就发现出了纰漏：“手墨”（亲手书写的文字）怎么成了“手黑”？他连忙贴近张作霖身边，低语道：“大帅，您写的‘墨’字下少了个‘土’，把‘手墨’写成‘手黑’了。”张作霖一瞧，不由得一愣，怎么把“墨”写成“黑”啦？如果当众更正，岂不大煞风景？还会留下笑柄。这时全场一片寂静。

张作霖眉梢一动，计上心来，故意大声呵斥秘书，道：“我还不晓得‘墨’字下面有个‘土’？因为这是日本人索取的东西，不能带土。老子这叫‘寸土不让’！”语音刚落，立即赢得满堂喝彩。

那几个日本浪人这才领悟出意思来，越想越觉得没趣，可又不便当均发作，只好悻悻地退场了。

巧妙的语言有时能对言行失误进行有效的补救。这种化腐朽为神奇的说话方式，不能不让人由衷佩服。

04　少争辩，你才能成为赢家

> 在为人处世中，如果你能少争辩，巧妙地主动示弱，就能让对方放松警惕，对你产生亲近之感，进而助你赢得最后的胜利。

少争辩，是一种智慧的显现。它不是妥协，而是一种理智的忍让。它不是倒下去，而是为了更好、更坚稳地站起来。人生是一场很艰难的旅行，绝不会风平浪静。只有拿得起，放得下，才能走得更远。

有一位汽车推销员名叫迈特，他对各种汽车的性能和特点都非常了解。本来，这对推销工作是极有好处的，可遗憾的是他喜欢争辩。当顾客过于挑剔时，他总是要与顾客进行一番舌战，而且常常令顾客哑口无言。事后他还总是得意洋洋地说："我让这些家伙大败而归。"可是经理却批评他说："在舌战中你越胜利就越失职，因为你会得罪顾客，结果什么也卖不出去。"

没多久，迈特认识到这个道理，改变了态度，开始变得谦虚起来。有一次，他去推销怀特牌汽车。一位顾客傲慢地说："什么，怀特？我喜欢的可是胡雪牌汽车，你送我都不要！"迈特听了微微一笑："您说得没错，胡雪牌汽车确实好，工厂设备精良，技术也很棒。既然您是一位行家，那咱们接下来讨论一下怀特牌汽车怎么样？希望先生能够多多指教。"于是，两人就开始了海阔天空式的讨论。迈特借此机会大力宣扬了一番怀特汽车的优点，终于做成了这笔生意。后来，迈特成了著名的推销员。

为什么迈特以前争强好胜，总能把顾客说得哑口无言时，他的业绩不佳呢？而当他放弃了自己的"特长"时，反而成了模范推销员呢？

其实，主要是他掌握了一个重要原则，那就是在向别人推销产品时，不宜争辩，而是应当学会倾听。

这个故事告诉我们，很多时候与人争辩只会把事情弄糟。在谈话中，没有人喜欢被否定。无谓的争辩只会激起对方的逆反情绪，使争辩升级，从而变成一件令人不愉快的事。而不争辩，主动向对方示弱反而能息事宁人，使对方的情绪更加平和，从而使沟通变得更顺畅。实际上，示弱就是一种扬人之长、揭己所短的语言技巧，目的是使交易的重心不偏不倚，或使对方获得一种心理上的满足，从而达到自己的目的。

有一个人非常善于做皮鞋生意。在相同的时间里，别人卖一双，他就可以卖几双。当有人问他为什么能卖这么多鞋，是否有什么诀窍时，他笑了笑说：“要善于示弱。”

他说道：“有些顾客到你这里来买鞋，总是东挑西拣地到处找漏子，把你的皮鞋说得一无是处，还总是头头是道地告诉你哪种皮鞋好，价格适中，而且样式和做工又是如何的精致，好像他们是这方面的专家似的。这时，如果你和他们争论，是没有一点儿用的。他们这样说，只不过是想以较低的价格把皮鞋买到手。这时，你应当主动示弱，比如，你可以夸对方的眼光很独特，很会挑选鞋子，自己的皮鞋确实有不足之处，如样式不够新潮，不过较稳妥罢了；鞋底不是牛筋底，不能踩出嗒嗒的响声，可是，柔软也有柔软的好处。你在说自己鞋子不足之处的同时，一定要借此机会从侧面赞扬一番这种鞋子的优点，也许这正是他们相中的地方，可以使他们动心。你想想，顾客花这么大心思，不正是表明他们其实是很喜欢这种鞋子吗！只要你善于示弱，满足了对方的挑剔心理，那这笔生意很快就会做成的。”

这就是他卖鞋的妙招，示弱并不是真示弱，而是顺着顾客的思路，用一种曲折迂回的办法来战胜顾客。

当然，你也可以很霸气地与对方大吵大闹，最终将其强行压制住。可是，如果这样的话，对方不但不会服你，心里还会从此憎恨你。而学会示弱，却可以真正地打动对方的心。哪个方法更好，岂不是一目了然吗？

05　实话实说，不如实话巧说

> 在与人交流的这程中，说话双方都希望对方能对自己开城布公、实话实说。可是在某些特定的场合下，实话实说往往会令人尴尬，伤人自尊，所以也要学会实话巧说。

在生活中，人们都喜欢与爱说实话的人交往，因为实话能体现出一个人真诚的态度和坦率的性格。但是，值得我们注意的是，说实话固然很重要，但要懂得实话巧说，不然没准儿就会弄巧成拙。

在生活中，人与人之间的交流是避免不了的，当然彼此都希望对方能对自己实话实说。但在某些特定的场合下，比如涉及隐私、自尊以及需要保密时，人们往往不能实话实说。否则，就难免令人尴尬，或伤及人的自尊，或引发不必要的矛盾。因此，实话是应该说的，但更应该巧说。

一天，有一位男子非常痛苦地用手捂着牙痛部位来到药房，问营业员是否有治疗牙疼的速效药。营业员找出一种药，告诉他说，这是癌症和术后患者止疼的特效药，并一再强调治疗癌痛的效果特别好。男子越听越烦躁，忍不住气愤地喊道："你咋这么卖药，我是牙疼，又不是癌症，推荐这种药是在诅咒我吗？"说完，就愤然地离开了药房。

有句俗话说得好，"一句话说得让人跳，一句话说得让人笑"。同样的目的，可是表达方式不同，结果就会大不一样。所以说，说话要分场合，看对象，要有分寸，最关键的是要懂得语言艺术，能娴熟地运用语言技巧。

看到这里，相信大家都应该知道那位男子生气的原因了吧？当

时，那位营业员反复强调治疗癌痛，犯了人们的忌讳。常言说得好："牙疼不算病，疼起来真要命。"也许营业员非常同情那个男子的痛苦，出于好意，认为治疗癌痛都有特效，更何况是治疗牙疼了。他也只不过是"实话实说"而已，可是却没有考虑到，饱受牙疼折磨的人本来就心情烦躁、容易发怒，需要人理解和安慰。所以，在接待这样的顾客时，更要实话巧说才行。

其实，像这样实话实说的并没有错，但是有些时候实话巧说的效果会更好。据说有一次，英国诗人拜伦看到一位盲人乞丐身上挂着一块牌子，上面写着："自幼失明，望君怜恤"。可是，他手里的破盆却是空空如也。于是，拜伦挥笔将牌子上的字改为："春天来了，我却看不见。"结果，路人的同情心被唤了起来，都纷纷解囊相助。

对于职场的人们来说，懂得实话巧说也是非常重要的。

有一次，小丽在参加面试时，主考官问了一个问题："说说你都有什么缺点？"小丽望着主考官那深不可测的眼睛，就在"耐心不够，对每件事情不是很专一"这句话快要从喉咙里发出来时，忽然想起别家单位主考官也问过同样的问题。于是，她赶快把那几句话吞了回去，很腼腆地说道："我需要学会更耐心一点儿。我的性子比较急，对工作太过追求速度与效率，不喜欢把工作拖到第二天（这样说，主考官并不会认为小丽是一个没有耐心的人，相反会认为她是一个很敬业的人）；还有爱好太广泛了，不是很专一，兴趣很多，会很快被流行的东西所吸引（这样说，主考官不会认为小丽是一个不专一的人，相反会认为她是一个思维敏捷、容易接受新事物的人）。"当小丽抬头看到主考官满意的表情时，想到上次因为实话实说，主考官皱眉头，面试失败的情形，不由得长嘘了一口气。

"明天来公司报到吧！"听到主考官说出这句话时，小丽初次尝到了"说话要有技巧"的甜头。

总之，你要明白，在某种情况下，实话实说只能让事情变得更糟糕。但是，只要你稍微注意改变一下说话的方式，用点儿小技巧，实话巧说，就不会把事情办糟了，还会帮助你和别人更好地相处，使你变成一个更受欢迎的人。

06　适当自嘲，化解尴尬

> 自嘲是一种理性的处世哲学，是一种聪明的处事方式。当处于尴尬境遇时，学会自嘲，就会变被动为主动，同时也能给对方一种轻松感。

在生活中，我们不可避免地会遇到一些尴尬的情形。此时，如果置之不理，不但让自己难堪，还会造成冷场的局面；如果斤斤计较，又可能会让局面变得更加难以收拾。在这种情况下，如果能从容应对，适当运用自嘲，巧言化解，就能帮助自己走出尴尬的境地。

自嘲是一种智慧，也是一种充满魅力的交际手段。如果运用得好，就能让尴尬变成笑声，在笑声中展现出自己非凡的智慧和人格魅力，从而使场面再次活跃起来。

在某俱乐部举行的一次招待会上，服务员倒酒时，不小心把啤酒倒到了一位宾客光亮的秃头上。服务员吓得手足无措，全场人也都目瞪口呆。这位宾客却微微一笑，说："老弟，你以为这种治疗方法会有效吗？"在场的人听后哈哈大笑，尴尬局面即刻被打破了。这位宾客的自嘲，既展示了自己宽大的胸怀，又维护了自己的尊严，使会场的气氛顿时活跃起来。

有人曾在商店把一位短发女售货员当作男售货员来招呼，当"他"转过身，才发现"他"原来是一位黛眉朱唇的小姐，不禁显得很难为情。女售货员咯咯一笑，便打趣说："看来我明天只能穿裙子来上班了，要不然恐怕连我男朋友从背后也认不出我来了。"小小的一句玩笑话，既显示出了她善解人意、风趣幽默的个性，也帮助别人化解了尴尬，真是一举两得。

爱因斯坦的长相很有特点，所以总是吸引大批摄影师、画家、雕塑家络绎不绝地前来拜访，请他摆姿势、做造型，让他们摄、画、雕。一天，一个和爱因斯坦初次见面的客人问他：“请问您的职业是什么？”爱因斯坦不假思索而温和地回答道：“当模特。”爱因斯坦能这样自嘲，实是出于一种超脱、豁达和睿智。

爱因斯坦特别喜欢孩子。只要一有机会，他就会和孩子们亲热一番。有一次，一位崇拜爱因斯坦的年轻人把自己才一岁半的儿子介绍给这位伟大的科学家。当孩子抬头看到爱因斯坦那张比较怪异的脸时，忍不住尖叫啼哭了起来。这使得年轻的父亲感到特别尴尬。可是，爱因斯坦丝毫没有生气。他慈祥地抚摸着孩子的头，风趣地说：“这么多年来，他是第一个把对我的真实看法直接告诉我的人。”

可见，调侃自己是人际交往中的润滑剂。一个人在自嘲的时候，往往显示了他的大度和坦诚，这样的人也往往被人们视为可以信赖的人。

在聊天时，谁都有口误的时候。当你无意中引发了对方的对立情绪时，如果能适时地自嘲一番，获得原谅应该不难。比如，在和别人聊天时，你说了不合适的话，对方脸色不太好看。这时你可以自嘲道：“唉，瞧我这张粗陋的嘴，不会说话，请多原谅啊。”一句话就可以让对方不再介意。又比如，在和别人聊天时起了争论，你有点激动，措词生硬，声音太大，使对方显得不高兴了。你要赶快刹住话匣子，自嘲道：“对不起，我这个人容易激动，刚才真成了一只斗鸡了。”对方肯定会付之一笑。

总之，在交际场合中，调侃自己是不可多得的灵丹妙药。只要尴尬场面的发生和自己有关，我们都可以运用这种办法来化解，从而制造出宽松、和谐的交谈环境。这样，不但能让自己活得轻松洒脱，还能使人感到你的亲切和风趣。能调侃自己的人一定心胸豁达，有人情味，并能给人一种和蔼可亲的感觉，这样才会有更多的人愿意和你交

往。

07　别人有缺点时，要婉转地规劝

> 每一个人都难免会有缺点，如果能够以含蓄、暗示的方式使其意识到自己的缺点，这样不但能维护他的面子，还能让其心悦诚服，进而更好地改正缺点。

战国时，梁国和楚国相邻。两国在边境上各设界亭，亭卒们也都在各自的地里种了西瓜。梁国的亭卒很勤劳，天天锄草浇水，瓜秧长得非常好。而楚国的亭卒比较懒惰，西瓜秧自然长得不好。楚国的亭卒觉得很丢面子，于是就在一天夜里偷偷跑过去，把梁国的瓜秧扯断了好几根。

第二天，梁国的亭卒发现后非常气愤，就向边县的县令报告，并请求说：“我们今夜也过去，把他们的瓜秧扯断好了！”县令说：“这样做是很卑鄙的。我们不愿意他们扯断我们的瓜秧，为什么又要去扯断人家的瓜秧呢？别人不对，我们跟着他们学，那就太狭隘了。你们听我的话，从今天起，每天晚上过去给他们的瓜田浇水，让他们的瓜秧也长得好起来。只要你们这样做了，他们就一定会知道的。”

梁国的亭卒听完县令的话，觉得很有道理，于是就照办了。楚国的亭卒发现自己的瓜秧长得一天比一天好，都感到很奇怪。通过仔细观察，发现原来是梁国的亭卒在夜里悄悄为他们浇田，不禁大为感动。楚国边县县令听到报告后，感到很惭愧，于是就把这件事报告给楚王。

楚王听说后，有感于梁国修睦边邻的诚心，于是特备重礼送给梁王，既表示自责，也表达酬谢之意。结果，这对敌国反而成了友好邻邦。

《菜根谭》上有这样一句话："人之短处，要曲为弥逢；如暴而扬之，是以短攻短。"也就是说，当别人有了缺点或过失时，我们就应该婉转地进行规劝；倘若去揭发传扬，就等于是在用自己的短处去攻击别人的短处，那样对自己肯定也没有什么好处。

下面是一位客服人员的表述：

"有一天早上，办公室的电话响了。我拿起电话，听到一位焦躁、愤怒的客户在电话里抱怨，说我们运过去的一车木材完全不合乎他们的规格。

"在木材卸下去四分之一后，他们的木材检验员才报告说，有一半木材不合规格。在这种情况下，他们停止了卸货，要求我们立即安排把木材运回去。

"听到这个情况，我马上就前往对方的工厂赶去。在路上我一直在想，如何寻找一个解决问题的最佳办法。到了工厂，我看到购料主任和检验员都很不高兴，一副等着要抬杠吵架的姿态。

"我先是走到卸货的卡车跟前，要求他们继续卸货，让我看看情形到底如何。我请检验员继续检验，把不合规格的木料都挑出来，把合格的放到另一边。

"看着他进行了一会儿，我才明白，原来是他们把检验标准弄错了。

"那批木料是白松，虽然我知道那位检验员在硬木方面知识很丰富，可是检验白松却不够格，经验也不多。而检验白松正好我是最内行的。不过，我对那位检验员评定白松等级的方式并没有直接提出反对意见，只是继续观看，然后慢慢地开始问他，那些木材不合标准的理由是什么。

"我一点儿也没有暗示他检查错了。我只是强调并向他请教，希

望以后送货时能满足他们公司的要求。我以一种非常友好而合作的语气向他请教，还坚持要他把不满意的部分挑出来，使他高兴起来了。于是，我们之间那种剑拔弩张的气氛渐渐开始松弛消散了。

“我偶尔小心地提几句，让他觉得有些不能接受的木料可能是合乎规格的，也使他觉得他们出的价格只能要求这种货物。不过，我特别小心，不让他感觉我在有意地为难他。

“渐渐地，他的态度改变了，最后坦然承认，他对白松的了解确实经验不多，而且还问我从车上搬下来的白松板的质量问题。我就向他解释为何那些白松板都是合乎检验规格的，并一直坚持，如果他还认为不合用，我们是不会强要他们收下的。

“他终于到了每挑出一块不合用的木材，就会产生一种罪恶感的地步。最后，他看出错误是由于他们没有指明所需要的是什么等级的木料。结果是，在我走了之后，他又把卸下的木料重新检验了一遍，并且全部接受。于是我们就收到了一张全额的支票。”

无疑，婉转地为对方掩饰错误，比当面指出对方的错误更能让人接受并且更有益于对方改正。

卡耐基曾经说过：“用你的表情、声调和动作来表示他犯了错误，就好比是当面告诉人家他错了。但是你能够当面说出他的错误吗？绝对不行！因为那样做会伤害他的自尊、判断力和理智。如此，对方只会反击，而不会改变他的主张。即使用柏拉图或康德的理论去说服他，也不会使其改变意见。因为你已经伤害他了。”

因此，当你发现了对方的缺点或过失时，如果这个缺点或过失不会影响到双方的关系和利益时，就千万不要当面指出来，更不能以恶语相指责。相反，你应当试着为其找出原因。如此，你会发现，当你保全了对方的尊严时，对方会对你心存感激，从而接受你的意见，维护你的利益。

第七章　敏感话题，委婉答复：灵活应对刁钻问题不头疼

人们在交往过程中，经常会碰到一些令自己不能直接回答的敏感问题。如果对此不予理睬，拒而不答，就是对对方的不尊重；如果回答，自己又确有难处。这时，只有采用迂回的策略，用委婉的话语来回答。这样，既不让自己难堪得下不了台，又保持了自己的尊严，维持了自己的风度。

01 借别人的口说自己的事，进退自如

> 荀子说：假舟楫者，非能水也，而绝江河；假舆马者，非利足也，而致千里。同理，我们在与人交流时，也可以借别人的口含蓄委婉地表达自己的意思，进而顺利地达到自己的目的。

大家都知道诸葛亮草船借箭的故事。同样，在说话时，我们有时也可以借助别人的嘴，来表达自己的意愿或要求。当然，这首先要求说话者具有一定的说话技巧——“借他人之言，传我腹中之事”，即借用一个并不在场的第三者的嘴，绕个弯子来表达自己的意思，而不是直言不讳。特别是在求人办事时，更要借别人的嘴，含蓄委婉地表达自己的意思。这样就不会因直接请求而显得没有“面子”了，而且对方也不便直接拒绝。如果真能做到这样，就能顺利地表达自己的心愿，达到自己的目的了。

在平时的社交活动中，我们有些不方便说的话，还有些话即使说出来了，说服力和影响力都不够。在这些情况下，如果能借助别人的嘴来表达自己的意思和想法，那就再好不过了。如果运用得巧妙，在效果上也会好很多。

比方说，你的一个亲戚或朋友的孩子高考结束了，正在纠结之中，不知道是该报国内的院校好还是直接去国外念大学好，也不知道该选择什么样的专业。他找到你，想听听你的意见。这时，你可以这样跟他说：“咱们国内有一个很有名的人生职业规划专家，他在谈到高中生的人生职业规划时，是这么说的……”

再比如，你的一个朋友正在考虑创业，他初步选择了一个创业方向，想跟你探讨一下这个行业的可行性。这时，你可以这样跟他

说："你选择的这个项目，让我想起了《赢在中国》。那里面有一个参赛选手，他所选的项目和你这个很相似，我跟你说说他的经历吧……"

总之，当你觉得直接说出来不太妥当时，不妨借助他人的口来说出自己的想法。采用这种方法至少有以下几点好处：第一，借别人的口比自己直接说出给人的感觉要委婉含蓄得多，拐了个弯说出来的话更能照顾到听者的心理感受；第二，由于是通过别人的口来说的，所以无论说得轻重、对错，都不会影响双方的关系，有很大的回旋余地，即便对方对你转述的话不满或者有意见，你也可以说"刚才我说的是某某人的看法，其实我和你想的也差不多……"来及时圆场；第三，借别人的口，特别是借助专家、权威、名人或行家的口来转述，能够让你的话和意见更具说服力、影响力，对方也更容易接受，更愿意相信。

02 不好回答的问题，含糊其辞，巧妙回避

> 当在社交场合中，碰到一些不好回答的问题时，可以采用含糊其辞的回答方法，巧妙地予以回避，从而使自己免于陷入尴尬被动的局面。

在社交场合中，经常会碰到一些自己不能回答或不便回答的问题。对此，如果不予理睬、避而不答，就是一种不尊重。这时，你不妨采用含糊其辞的方法，巧妙地回避一下，不失为一种上策。这样的回答看上去好像没有正面回应对方的问题，事实上也确实与此有关，却能使对方不能对你进行指责，让对方挑不出毛病来。

《世说新语》记载：一位客人带来两个笼子，一个笼子里装着一只獐，另一个笼子里装着一只鹿。客人笑着问王元泽："哪一只是獐，哪一只是鹿？"王元泽年幼，这两种动物又是第一次见到。他略一思索，回答说："獐旁边的那头是鹿，鹿旁边的那头是獐。"客人听到如此巧妙的回答，感到十分惊奇，不得不叹服他的聪明过人。

在不知道真实答案的情况下，王元泽给予了"含糊其辞"的回答，怎么说都对，又没有得罪人，着实妙答，令人拍案称奇。

顾维钧是我国一位享有盛誉的外交家。他在担任驻美公使时期，有一次参加各国使者团的国际舞会，与他共舞的一位美国小姐突然问道："请问您喜欢中国小姐还是美国小姐？"

这个问题很不好答，如果说喜欢中国小姐，就会得罪美国小姐；如果说喜欢美国小姐，又实属违心之论。只见顾维钧不慌不忙地回答道："无论是中国小姐还是美国小姐，只要是喜欢我的人，我都喜欢她。"这样的回答既得体又贴切，还显得不卑不亢。

在一次招待会上，有记者问顾维钧：“您是中华民国初年三大美男子之一，对此您有什么感想？”顾维钧幽默地回答道：“我不知道啊！在年轻的时候，没人告诉我；现在我年老了，不能算是美男子了吧！”此话一出，满堂都笑了。顾维钧对年轻时的俊美形象假装不知道，对年老时的长相又反问对方，这样就巧妙地推掉了对方所提的要求，从而避免了自吹自擂，显示了中国人被恭维时那种传统的谦逊美德。

总之，在千变万化的生活中，什么样的怪问题都可能碰到。而对付这些怪问题的最佳方案，就是做出迅速灵巧的变通，千万不要因为对方的问题而陷于被动中。

03　巧妙生动的比喻，让反击有理有节

> 在社交场合中，当别人提出刁钻问题，不好直接回答时，可以运用比喻的方法作答，不但显得幽默生动，还能更具说服力。

在社交过程中，面对别人提出的刁钻问题，如果无法直接回答，你就可以巧妙地运用比喻的论辩方法，以阐述自己的观点。采用这种方法，不但能使抽象的事物具体化，使深奥的道理浅显化，而且能增强说理论辩的形象性、逻辑性和说服力，同时启发人们丰富的联想。

一位英国贵夫人问一位中国官员："听说贵国的男女都是凭媒妁之言，双方没经过恋爱就结成夫妻的，那样会造成很多悲剧吧？像我们，都是经过长期的恋爱，彼此有了深刻的了解后才结婚，这样多美满啊！"

这是一个很难论述清楚的问题，它涉及我国几千年的婚姻文化、传统习俗，并且时间上也不便于深入论辩。

于是，该官员笑着回答说："这好比是两壶水，我们的一壶是冷水，放在炉子上逐渐热起来，到后来沸腾了。所以，中国夫妻间的感情起初很冷淡，可后来慢慢就会好起来，因此很少有离婚的事件。而你们就像一壶沸腾的开水，结婚后就逐渐冷却下来了。听说英国的离婚案件比较多，莫非就是这个原因吧？"

这是多么生动精辟的比喻。只此一言，就把两国的婚姻文化差异比较得清清楚楚。比喻手法的运用使深奥复杂的社会问题变得简单明了。相信那位英国贵夫人很难再找到反驳的言辞。

金无足赤，人无完人。每个人都有自己的缺点或缺陷，这些都是人们心中的痛处。当有人针对你的这些痛处而谈时，如果勃然大怒，只会痛上加痛，正中了那些不怀好意者的圈套。这时，可以运用比喻的方法进行有理有据地反击，这样不但会赢得大家的敬佩，还能使攻击者无地自容。

园园平时说话总是不顾及别人的感受，所以经常和同学发生争吵，闹得很不愉快。有一天，隔壁班的杉杉过来找园园的同桌。园园见杉杉的皮肤黑，就笑话她说："哎哟，我还以为是钻烟囱的人来到我们教室了呢，你可千万别吃黑巧克力，免得咬到了手指。"说完自己就笑了起来。杉杉很生气，但又不好发脾气。她看到园园脸上有斑点，还长了几颗小痘痘，便灵机一动说："没办法，我太阳晒得太多。哪里比得上你皮肤白似雪，脸上还天女散花啊！"同学们听了都哈哈大笑。园园的脸上红—阵白一阵，再也不吱声了。

杉杉的反应非常敏捷。她首先坦然地承认自己皮肤黑，然后夸赞园园的优点，接着话锋一转将矛头指向园园的缺点，反话正说地夸赞她的缺点，让园园自讨没趣。由于杉杉运用了比喻的方法，含蓄幽默地点出了园园脸上的缺陷，回击得比较委婉，一下子把园园弄得哭笑不得，只能自己生闷气。

04　转移话题，避免陷于被动

> 在与人交流时，如果碰到了一些不愿回答的问题，你可以采取“转移话题”的方法，从而巧妙地躲过别人的问题，使自己走出尴尬的境地。

在日常生活和工作中，我们总会遇到一些令人尴尬的话题。此时，如果回答“不能告诉你”，就显得自己粗俗无礼；如果套用外交用语，直接回答说“无可奉告”，又会让提问者感到不快与愤慨。

那么，怎样才能巧妙地拒绝对方，又不会使自己陷入难堪的境地呢？这时，不妨采取“转移话题”的方法，让对方处于被动的位置，从而改变对方的意图，最终达到拒绝的目的。

作家谌容在访美期间，有一次应邀到某大学作演讲。大学生提出了各种各样的问题，她都给予直率而坦诚的答复。

当时，有一个大学生问道：“听说您至今还不是中国共产党党员，请问您与中国共产党的私人感情如何？”很显然，提这样的问题是别有用心的，回答不好会使人处于尴尬的境地。

谌容笑了笑，说道：“你的情报很准确，我确实还不是中国共产党党员。但是，我的丈夫是个老共产党员，而我们共同生活了几十年，尚未有离婚的迹象。可见，我同中国共产党的感情有多深。”

谌容巧妙而又得体的回答，赢得了台下一片热烈的掌声。

如果对方提出的问题是你不能回答或不想回答的，也可以利用其他因素巧妙地转移话题，以此来控制局面。

在一次小型的联欢会上，观众席上有个女子突然问一位女明星：“听说您的出场费很高，一场至少要1万元，是吗？”

女明星回答道：“你的问题提得有些突然，请问你是哪个单位的？”

女子回答道：“我是上海一个电器经销公司的。”

女明星问：“那请问你们经营什么产品呢？”

女子回答道：“有电视机、电冰箱、空调……”

“那一台电视机多少钱？”女明星又问。

“我们那儿的电视机都是4000元以上的。”女子回答。

“如果有人出400元，你卖吗？”女明星再问。

“当然不能卖，每种商品的价格都是由它的价值决定的。”女子特别干脆地回答道。

“那就对了，演员的价值是由观众决定的。”女明星微笑着从容地说出最终目的。

那个女子问的问题是：“出场费至少要1万元是不是真的”，可对于那位女明星来说，这实在不便于直接回答，于是就岔开话题，谈到电器经营，由电视机的价值最后引出“演员的价值是由观众决定的”。这样就回避了正面作答，又没给对方留下答非所问的印象，并使交际气氛变得轻松而和谐。假如这位女明星没有转移话题，而是拒而不答，很可能会把现场的气氛弄得异常紧张，甚至不欢而散。

因此与别人交谈时，在遇到一些自己不愿意回答的问题，或一些尴尬的场面时，你可以顾左右而言他，巧妙地转移话题。不过，要注意以下两点：第一，转移要自然，就是转换的话题要与原来的话题连

得上、说得通；第二，转移要及时，就是在对方话题尚未充分展开前，就以新的话题取而代之，偏离原来的话题，将注意中心转移到新话题上。

05 “以迂为直”提建议，效果会更好

> 提建议时，一定要注意方式、方法。有时可能是出于好心，但如果用语不当，反而办了坏事。也许“以迂为直”地提建议，效果会更好些。

在职场中，给上司提建议时，太直的言语可能会招致上司的不快。这时，你不妨“以迂为直”，委婉含蓄地表达自己的意思，将可能造成尴尬和难堪的话通过暗示的方法，让上司自己去领会，看似轻描淡写，实则含意深刻。这样就可避免出现不必要的尴尬和难堪。

听说寇准当上了宰相，张咏对其部下说：“寇准奇才，惜学术不足尔。”这句话一语中的，因为寇准确实有治国的才能，可就是不愿意学习。

张咏和寇准是多年的好朋友。他很想找个机会，劝寇准多读些书。因为身为宰相，直接关系到天下的兴衰，学问理应更多些。

恰巧没过多长时间，寇准因事来到陕西，刚刚卸任的张咏也从成都来到这里。老友相会，非常高兴。临分手的时候，寇准问张咏：“何以教准？”

张咏对此早就有所考虑，正想趁机劝他多读些书。可是又一琢磨，寇准现在已经是堂堂的宰相了，一人之下，万人之上，怎么好直截了当地说他没学问呢？张咏稍微沉吟了一下，慢条斯理地说了一句：“《霍光传》不可不读。”

当时，寇准没明白张咏说这句话的意思，可是老友又不愿意多说，也就不好强言相求了。

寇准回到相府，赶紧找出《汉书·霍光传》，从头到尾仔细地读了起来。当读到“光不学无术，谋于大理”时，他才恍然大悟，自言自语道：“这大概就是张咏要对我说的话吧！”

当年，霍光任大司马、大将军要职，其地位相当于宋朝的宰相。他辅佐汉朝立有大功，但是居功自傲，又不喜欢学习，以致不明事理，死后家族获罪被诛。

寇准是北宋著名的政治家，为人刚毅正直，思维敏捷。张咏赞许他为当世“奇才”，之所以说他“学术不足”，是因为寇准不大注重学习，知识面不宽，这就极大地限制了其才能的发挥。所以，张咏劝寇准多读些书，加深自己的学问修养，客观上是比较中肯的。然而，如果说得太直，对于刚刚当上宰相的寇准来说，面子上不太好看，而且传扬出去还会影响到他的形象。张咏知道寇准是一个聪明人，就说了一句“《霍光传》不可不读”，让其自行领悟。就这样，张咏通过“以迂为直”的方式，使当朝宰相愉快地接受了他的建议。

总之，向上司提建议是一门很深的学问。对于那些敢于向上司提建议的下属，上司头疼的不是其所提的意见多么难以接受，而是其提意见的方式让领导受不了。比如这样的话：“经理，您刚才说的观点完全错误，我觉得事情应该这样处理……”或是“经理，您的做法，我不敢苟同。我认为应该……”这种把上司的想法或做法一棒子打死，不要说是领导，就是一般的同事、朋友都很难接受。这样去提意见，上司脸上多挂不住呀，自然对你会心存芥蒂。而你的意见，被采纳的可能性就更微乎其微了。

因此，在向上司提建议的过程中，一定要把握好分寸。要将建议巧妙、委婉地表达出来，这样往往会收到很好的效果。

06　运用类比推理，让对方知难而退

> 当别人提出的错误难题令你难堪时，你可以故意说些与本意相关或相似的事物来进行反驳，这样不但能烘托本来要直说的意思，还能让对方知难而退。

在交际场合中，有些别有用心的人可能会故意给我们难堪。这时，如果大发雷霆，反唇相讥，会显得我们特没有风度，而且还会让场面陷入僵局，更加难以收拾。在这种情况下，我们应该从容应对，巧妙地反驳。那样，不仅能批驳对方，还可改变自己被动的局面。

从前，有一个财主听到老乡们都夸阿凡染布染得好，心里很不高兴，就想去刁难刁难阿凡。有一天，这个财主带着一匹布来到阿凡的染坊，一进门就大声嚷道："来，阿凡，给我把这匹布好好染一染，让我看看你的手艺。"阿凡问道："你要什么颜色呀？"财主说："我要染的颜色普通极了。它不是红的，不是绿的，不是白的，不是黑的，不是青的，不是蓝的，也不是紫的。你明白了吧？"阿凡答道："明白了，明白了！我一定照你的意思染就是了。"财主惊诧地问道："什么，你能染？那我哪一天来取呢？"阿凡说："您就到那一天来取吧。"财主问："哪天呢？"阿凡说："那一天不是星期一，不是星期二，也不是星期三和星期四，也不是星期五和星期六，连星期天也不是。您到那一天来取就是了！"

显然，财主所提的要求是很荒谬的，因为颜色总是具体的，如红、橙、黄、绿、青、蓝、紫等，不具备任何色彩特性的颜色是不存在的。如果以上述理由来反驳，一定会遭到财主的讽刺和训斥。但是，阿凡并没有这样做，而是变换了个角度，按照财主说话的方式，答应染布并叫他到"那一天"来取布。这个日子是排除了一周七天以外

的“那一天”，也是根本不存在的。简言之，就是用根本不存在的“那一天”来反驳同样不存在的“那种颜色”。从逻辑上来讲，这就是类比推理。

有时候，面对一个错误的推理或结论，从正面反驳可能无济于事，这时不妨用另外一个类似且明显错误的推理来达到批驳的目的，没准儿效果反倒会更好。这种错误的推理具有很强的荒诞性，会让人们在笑声中明确是非，迫使对方知难而退。推理越具有荒诞性，说出来的话就越具有幽默感。

一个吝啬的老板，让他的伙计去买酒，却不给伙计钱。伙计就问：“老板，没有钱怎么买酒呀？”老板告诉他说：“拿着钱去买酒，这是谁都能办到的事情，如果不花钱也能买到酒，那才是有能耐的人。”

伙计没办法，只好走了出去。没过一会儿，伙计就提着空瓶回来了。老板非常恼火，骂道：“没酒，你让我喝什么？”

伙计不慌不忙地回答说：“从有酒的瓶子里喝到酒，这是谁都能办到的事情，如果能从空瓶子里喝到酒，那才是真正有能耐的人。”

伙计以其人之道还治其人之身，将不花钱买酒与空瓶里喝酒进行类比，从而使老板无言以对。

有一次，宫廷厨师煮的馄饨没有煮熟。皇帝很生气，就命人把那个厨师打入了大牢。没过多久，在一次演员演节目时，两个演员扮成读书人的模样，互相询问对方的生日时辰。一个人说是“甲子生”，另一个人说是“丙子生”。这时又有一个演员马上跑到皇帝面前，控告说：“皇上，这两个人都应该下大狱。”皇帝觉得很蹊跷，就问为什么。于是，这个演员说：“饺子、饼子都是生的，不是与那个馄饨没煮熟的人同罪吗？”皇帝一听大笑起来，明白了他们的用意，就赦免了那个厨师。演员们借用皇帝“馄饨生就该下大狱”这个前提，演绎出

了一个错误的结论，即是“生”就该下大狱，所以“甲子生”“丙子生”也该下大狱。显然，这是非常荒诞不经、引人发笑的。

小故事中，演员的类比推理语言委婉，表达含蓄，令人忍俊不禁，又富有启发意义，引人深思。

07　遇到敏感问题，假装糊涂，迷惑对方

> 在社交场合中，难免会碰到一些敏感性的问题，如果能采取装糊涂的表达方法，就能巧妙地摆脱对方的纠缠，使自己免于陷入被动。

在社会交往中，我们常常会碰到一些敏感性的问题。提问者一般不直接就问题的本质提出质疑，而是从其他看上去平常的事物着手，旁敲侧击地进行诱导性询问。这个时候，你不妨假装不明白对方的用意，故意从特别肤浅的层次上曲解其问话，并把这种曲解强加给对方，让对方知道你有意曲解事实上是在委婉地表达抗议和回避，从而识趣地放弃追问和纠缠。事实上，曾有很多名人都擅于用这个办法来回答对方的问题。

在一次记者招待会上，一位外国记者别有用心地问王蒙："请问，20世纪50年代的你与20世纪80年代的你有何相同与不同？"对于这位记者的用意，王蒙心里十分清楚。他不慌不忙地抬起头，从容不迫地回答道："20世纪50年代的我叫王蒙，20世纪80年代的我也叫王蒙，这是相同之处；不同的是，那时我20来岁，而现在我则有50多岁了。"

王蒙知道，外国记者是想借机让他谈一谈对中国国内形势的改变有何看法，可这些一时半会也讲不清楚，所以他就故意假装糊涂，曲解对方的本意，从自己的姓名和年龄上做出回答，让对方啼笑皆非，自动退却。这样的回答，虽然算不上错，可实际上跟没回答没有任何区别。

有一次，乾隆皇帝突然问了大臣刘墉一个怪问题："京城一共有多少人？"刘墉虽猝不及防却十分冷静，立即回了一句："只有两

人。”乾隆问：“此话何意？”刘墉答道：“人再多，其实只有男女两种，岂不是只有两人？”乾隆又问：“今年京城里有几人出生，几人去世？”刘墉回答：“只有一人出生，却有十二人去世。”乾隆问：“此话怎讲？”刘墉妙答：“今年出生的人再多，也都是一个属相，岂不是只出生一人？今年去世的人则是十二种属相皆有，岂不是死去十二人？”乾隆听了大笑，深以为然。的确，刘墉的回答非常巧妙。皇上发问，不回答不行；可要是真回答，心中没数，又不能乱说。这才急中生智，趣对皇上。这也叫作“所答非所问”。

世界上著名的男高音歌唱家帕瓦罗蒂不愿意公开自己的体重。于是，当有人问他现在的体重是多少时，他总是说：“比过去轻。”如果再去追问他过去有多重时，他却说：“比现在重。”他用的就是和对方绕圈子的技巧，绕来绕去，对方最后还是什么信息也没得到。

在千变万化的生活中，可能会碰到各种各样的怪问题。而对付这些怪问题的最佳方案，就是装糊涂，利用语言的多义性做出迅速灵巧的变通，千万不要被这些怪问题纠缠而陷入被动。而这种灵活的变通，自然也将有助于使你走出困境，摆脱别人的纠缠。

08　面试谈缺点时，你要学会扬长避短

> 世界上没有十全十美的人，每个人都有缺点。在求职面试中谈到自己的缺点时，要注意扬长避短，充分肯定自己，这样才能给考官们留下一个坚定、自信的良好印象。

俗话说“人无完人”，每个人都会有一些缺点，在面试的时候，如果想刻意掩盖自己的缺点，特别是那些显而易见的缺点，恐怕会招致他人的反感。最好的办法就是主动坦然承认。但是，承认缺点也是要讲究方法的，最好在谈缺点的时候模糊重点，甚至对自身优点含蓄地夸赞一番。

比如，你的简历上有明显的留级记载，建议你可以这样谈及此事：“我也觉得留级一年很不应该。当时我担任社团负责人，全身心投入社团活动，反而忽略了自己当学生的本分，等我察觉到这个错误时，已经留级了。虽然我花在社团的心血也带给了我很多收获，可是每当想起自己因此而留级，就会感觉很羞愧。我一直都对此事耿耿于怀，更不愿意重蹈覆辙。”

从你的话语中，主考官可能会关心起你社团负责人的工作经历来，他会猜测你在社交方面的能力会非同一般。这样的回答，虽然明着是在说缺点，暗中却在展现自己的能力，所以这样的坦白十分高明。

我们都不是完人，所以在面试时，学会扬长避短是非常重要的。

问：“你不认为自己做这项工作年轻了些吗？”

答：“我已经25周岁了，事实上，下个月我就26岁了。虽然我没

有相关的工作经历，可是我有整整两年的领导学生会的工作经验。2009年年初，我被推选为该年度的学生会主席，之后又连任了一年。您可以想象，管理二千多名学生并非易事，没有一定的管理经验和领导才能是无法胜任的。所以，我认为，年龄固然能说明一定的问题，可是个人素质和能力更为重要，因为这正是一个部门经理所不可或缺的。”

这就是一个典型的扬长避短式的回答。回答者极力宣扬个人长处，并把自己的长处同应聘的工作有机地结合起来，变不利为有利。

从辩证的角度看，缺点与优点是可以相互转化的，有些“缺点”对某些工作来说恰恰是优点。有缺点的人如果能坦然承认，并懂得采用迂回之术，扬长避短，就会使消极评价转化为积极评价。

09　女性面试时，敏感难题巧解答

> 越来越多的女性和男性一样走上了求职竞争之路，如何应对招聘单位提出的家庭与工作之间矛盾的问题，直接关系到求职的成功与否。

现在，很多女性在工作之外，还要结婚生子、照料家庭等，所以招聘单位常担心其家庭事务会影响到工作。因此，女性在求职面试时，常会被提出许多相关的问题。这些问题或尖锐敏感，或刁钻古怪，总让人觉得不管怎样回答都不妥当，很难让自己和别人都满意。可是，能否回答好这些问题，又直接关系到求职能否获得成功。

那么，究竟该如何应对这些让人感到尴尬的问题呢？就让我们来看看下面的例子吧！

1．如果让你在家庭和事业之间做出选择，你认为哪一个更重要

这是一个老生常谈的问题，也是一个难题。招聘单位自然非常希望你以事业为重，但也希望你拥有一个幸福美满的家庭。“后院不起火”，才会使人无后顾之忧，集中精力干工作，才能发挥出你的聪明才干。显然，直接回答事业与家庭之间存在难以调和的矛盾或根本不存在矛盾，都是不合适的。在回答这个问题的时候，你不妨换个角度，既不和题目正面冲突，又给出招聘单位想要的答案。

建议你可以这样回答：“我认为无论在工作上还是在家庭中，女性的最大目标都是要使自己活得有价值。虽然我是一个很想通过工作来实现自己的能力、体现人生意义的人，但对于我来说家庭的意义也是不容小觑的。我相信，不只是我，可能每个人都是这么认为的。家庭和工作是互相影响的两方面，可是我相信，它们并不是对立的，处

理得当的话是完全有可能两全其美的。事实上，有很多女性都是这样做的，而且她们也做得很不错。我认为我也可以做到。”

这样的回答，既表明了你对待工作的态度，又表达了你对于家庭的热爱。而这两点，正是一个心理健康、成熟的女性所应该具备的。

2．你喜欢出差吗

面试单位提出这个问题，并不是真的想知道你喜不喜欢出差；工作需要时，你不喜欢出差也得出。考官的目的，是想通过这个问题了解你的家人或者你的恋人对你的工作持何种态度。

很多刚工作的年轻女性，面对这一问题可能会马上回答：“我现在年轻，在家里坐不住，非常喜欢出差。一方面为公司办事，另一方面又可以领略到美妙的自然风光。”而有一位女士是这样回答的：“只要公司需要出差，我会义无反顾。这两年因忙于求学和谋职，几乎没出过远门，尽管家人不反对，男友也想陪我出去转转，可是终未成行。出差很可能会成为我今后工作的一部分，这一点在我来应聘之前，家人早就告诉我了。”两种回答都体现了不错的口才，但是第一种回答在表达效果上要差一些，出差顺便逛逛风景本在情理之中，可是这样一表白，难免会让人对你产生将出差与游览主次颠倒的感觉；第二种回答妙在那位女士深知面试考官提问的目的，回答切中了要害。

3．面对上司的非分之想，你会怎么办

招聘女秘书，往往会问及这类话题。回答此类问题，最好委婉一些：“你们提出这个问题，我非常感激，这说明贵单位的高层领导都是光明磊落的人。不瞒诸位说，我曾在一家公司干过一段时间，就是因为老板起了非分之念，我才愤而辞职的，而在当初他们招聘时恰恰没问到这个问题。两相比较，假若我能应聘进贵单位，就没有理由不去为单位殚精竭虑。”这位女士的应答堪称精妙，妙就妙在没有直接

回答“该怎么办”，因为那是建立在上司“有”非分之想的基础之上的。而是通过一个事例来表明自己的态度，又没让问话者感到难堪。即使新老板确有投石问路之意，日后也不会轻举妄动了。

10　向领导传递坏消息，委婉表达很重要

> 没有人喜欢坏消息，无论是听话者还是说话者。但作为下属，有时我们必须得传递坏消息，这时，我们需要采取委婉的表达方式，才不会让上司“迁怒”到自己。

任何企业的成长都不可能是一帆风顺的，一定会出现这样或那样的坏消息。身为下属，总有一些时候需要硬着头皮把这些坏消息告诉给领导。可是，很多人由于不会说话、不会传递坏消息，最后被领导“迁怒”了。

俗话说得好：“怎么说比说什么更重要。”作为下属，当面对坏消息时该如何得体地向领导汇报，才不至于让坏消息蔓延，并殃及自身，或是如何说得更有人情味些，以减少对领导的冲击，这是很关键的。一句话或许就能改变你的职场生涯。所以，在向领导传递坏消息时一定要慎言，如果你能用一种相对委婉的表达方式将它传递出去，这对双方都是有利而无害的。

1．场合、时机很关键

“经理，不好了，上次来的那个客户刚打来电话说，他们今年不想和我们继续合作了，想找一家新的供应商合作，这可怎么办啊？真要是这样，我们会损失四分之一的份额的！”如果你是那位经理，当时正在与一位重要客户谈事情，突然一位员工冲进来，气喘吁吁地告诉你这样一个消息，你会怎么想，又将如何应对呢？

也许，在你还没被这个坏消息震惊前，就先被这位员工的举止惹恼了。你不得不承认，不是你修养不够，实在是这位员工行事太没眼色、太不会说话办事了。可见，在向领导传递坏消息时，掌握好时机

和场合是很重要的。

因此，当收到坏消息时，首先要对事情的紧急和严重程度做一个初步判断。若不是很紧急的话，最好找一个合适的场合和时机向领导汇报，比如选择领导单独一人的时候，尽量避开其他人，特别是不要在有客户来访的时候向领导汇报。

当然，如果领导心情不好的话，也要注意不要去火上浇油。因为这个时候人很容易被激怒，如果因为你带来的消息而让领导做出不理智的决策，甚至让公司因此蒙受损失，那就太不值当了。但是，若事情很紧急，就必须第一时间汇报，以便老板能够尽快做出决策，避免因拖延而导致公司利益受损。

2．弱化负面消息带来的刺激

在传达坏消息时，应尽可能利用语言的技巧来弱化负面消息带来的刺激。比如，上面那个消息，如果这样说也许会好些：“经理，上次来的那个客户那边刚刚出了点状况，客户打电话过来说……”这里的措辞用的是“状况”，而不是“问题、麻烦”这类刺激性言辞。这样就弱化了负面消息的刺激，给了上司一个缓冲的时间。

此外，在汇报的时候，也要注意控制自己的情绪，避免因自己的情绪而给领导的情绪带来冲击，这对领导的正确决策有着重要的意义。同时，如能保持镇定的语调，泰山压顶而气色不变，领导肯定会更高看你一眼。

3．解决方案不可少

有人说：好的上司最痛恨两种人，一种是整天只会讨好，但说不到上司心里去的马屁精，另一种就是只会将问题丢给上司的下属。所以，如果你总想着把问题扔给上司，那你的日子估计不会太好过。

相反，如果在向领导汇报之前，能以自己的能力，考虑好解决问

题的策略，以你对公司的了解及对目前情况的分析，制定出相应的处理方案，然后在向领导汇报坏消息的同时，拿出相应的处理建议。如果该建议可行，或有利于问题的解决，那领导一定会对你更加信任、更加器重，并对你刮目相看。

4．真诚沟通最重要

人无完人，领导虽然身处高位，但在坏消息面前指望他保持冷静，想必也不是件容易的事。这个时候，你的真诚往往是让领导做出正确决定的一件法宝。在阐述问题的时候，首先要基于事实，不要添油加醋，也不要兜圈子，说了半天还没让领导搞清怎么回事。当然，这并不等于你要直截了当地拿坏消息去刺激他，最佳的沟通方法应该是清晰、委婉地表述。

你要做到把领导当成你的朋友、家人一样，真心地为他着想。设想领导听到此消息后，会有什么表情、心态和状态。在汇报时，就一定要把设想的那种感觉表达出来。当领导看到你的反应时，为了不失风度，他反而会表现出大气、静气的样子。

另外，在表达中应该多用一些诸如“我们”一类的字眼，这样表明你和领导是站在同一立场上的，急领导之所急，想领导之所想，在一定程度上也会让领导在心理上感到慰藉。

5．巧妙地表达崇拜感

当把坏消息汇报给领导时，你也可以向其表达崇拜感，让他觉得坏消息也不过如此。比如你可以对领导这样说：“领导，您知道我最崇拜您什么吗？无论面对什么困难，您总是能临危不惧、宠辱不惊，总是有办法解决，真不知道有没有问题可以难得住您？”如此巧妙的沟通和激励，一定会让领导充满自信和斗志。

总之，对于职场人士来说，不可能总是给领导带去好消息。如何

把坏消息告诉领导，也是职场人士必不可少的一项技能。只要掌握好以上方法，就一定能得到领导进一步的信任。

11　向下属传达坏消息，尽量不用伤感情的字眼

> 向下属传达坏消息，相信没有人爱听。身为上司，不得不说的时候，就要注意掌握一些传达技巧，那样下属才更容易接受。

领导人的首要任务，就是要做一个有效的沟通者。而沟通上最大的挑战，就是如何沟通负面讯息。比如，告诉下属被降职或解雇了；下属辛辛苦苦拟好的计划书，被你否决了；下属向你提出的建议，被你因为疏忽大意或工作繁忙而忘记审阅了，这些坏消息如何表达才更合适呢？

当向下属传达坏消息时，下属的心里一定会非常不痛快。这时，如果用语不当，甚至恶语伤人，那就等于是给下属火上浇油。因此，在发布坏消息时，一定要委婉一些，尽量不用伤感情的字眼，以减轻对下属的打击。那么，针对各种坏消息又该如何对下属去说呢？

1．变更计划

当已经通过的计划需要更改时，该如何向下属传达呢？这时，千万不要这样对下属说：“不关我的事，都是经理一人说了算，我也没有办法！”因为这样做，虽然把责任推给了上级，自己暂时没有问题了，可是部下会对经理产生怨气。并且，一旦下属知道是你在推卸责任，肯定会对你产生极大的反感，而你好不容易树立起来的威信也就扫地了。

另外，你也不能为了防止下属反对而采用高压的手段，那样只会

引起下级的不满。正确的方法是应该情理兼顾，让下属真正地心服口服，这样他们才不会丧失工作的积极性。

2．提案尚未审阅

如果接受了下属的提案，并答应会“看一看”，可是由于工作太忙，过了一段时间还是没有看。当被下属问起时，你应该先表示歉意，然后说明回复的时间。比如，你可以这样说：“真是抱歉，这个星期太忙了，所以还没时间看呢。不过，一星期内肯定会给你一个满意的答复！”

如果提案需要递交给上级领导，而上级领导的态度又不明确，以至于没有确定的结论时，最好能说明立场，表示自己已经递交给上级领导了，却迟迟不见回音。相信下属一定会谅解的。如果万不得已，必须催促上级领导时，而所得到的答复却是否定的，这时就更要详细说明原委，千万不要敷衍。

3．开除或降级

经理们最不希望说的坏消息，就是告诉员工从明天起他就不用上班了。实际上，不管对下属还是对上级，解除雇用关系都会给他们带来精神上的不安。很多管理人员都想延缓这种冲突和矛盾，希望有奇迹出现，或者情况有所改变，甚至希望员工能主动提出辞职。

对于经理们来说，不得不解雇某个人确实是加在肩膀上的重担，可有时候又必须这样做，因为公司必须考虑到它的费用以及每个员工对公司的价值。

当员工碰到这种情况时，心情一定不会太好。所以此时，作为上级，千万不要嘲讽或痛骂对方，如果能温和地安慰对方，诚恳地给出建议，甚至主动提供相关的后续福利，比如像遣散费、其他工作机会等，就可以让他们的情绪得到某种程度的缓解。

有时候，公司需要人事调动，下级被降职或者被调到别的分店，或是被调去干一些鸡毛蒜皮的小事，总之，不再受到上级的重视。这时，下属的心里肯定会非常不高兴，而作为上级则有责任通知他，而且还要耐心地安抚，千万不要使用伤感情的字眼，要尽量让他保持积极愉快的心情前往新的岗位。

总之，有些话虽然难说，但仍然要说，最重要的是要把握诚恳、温和、婉转的原则，以减少员工的不满情绪。与人为善，才是最重要的。

附录一

委婉语，你应用得好吗

委婉语是说话者在考虑到社会文化、社会心理等因素，采用一种适当的语言表达方式来代替直接的、普通的说法，从而避免给对方造成伤害，或出现尴尬的局面。它在社会生活中使用的还是比较频繁的。

在人们的交往中，为了对方，也为了自己，对于一些不宜明说或不愿直说的事物，换一种说法，闪烁其辞，婉转地用与本意相关或相似的话语来代替，就可以使语言交际变得文雅而富于礼貌。

在语言的运用中，委婉语包括委婉词与委婉语气的运用。下面就分别来介绍一下这两个方面。

1．委婉词

委婉词就是人们在说话中所应用的较为委婉的词语。这种词语有以下四个特征：

第一，避免忌讳，不伤人感情

中国人有许多忌讳，所以在和别人说话时，一定要尽量避免使用人们所忌讳的字眼，以免出现难堪的局面或伤人感情。

比如，人们都忌讳说“死”。从古至今，人们都不愿意直接说出这个令人不愉快的字眼。为了避免直接说“死”，就有许多委婉的词语，比如古代有“升天、西归、入土、作古、圆寂”等，现在则有“逝世、长眠、牺牲、遇难、捐躯”等。

又如，忌讳说“钱”。从古至今，人们都不喜欢直接提“钱”，好像一提钱，就有了铜臭味，会被人看不起。所以，关于“钱”的委婉词也

有很多，如“孔方兄、老人头、大团结”等，工资以外的“钱”称为“红包、外快、酬劳”等。

第二，避免粗俗不雅

在社会交往中，有些东西如果直说就会显得不雅或不好意思，而委婉词则可以起到掩盖、回避的作用。

比如，直接说大小便就会显得非常不雅，古代有“解手、更衣、出恭”之说，现在则用“上卫生间、去洗手间、方便”等词代替，甚至连“厕所”这个说法都觉得不雅了。

第三，美化缺陷，避免难堪

在生活中，面对别人的缺陷，人们往往都不会直截了当地一语道明，而是故意换用一些褒扬性的说法，这样就不会让对方感到难堪。

比如，把“太瘦”说成“苗条、骨感美”；把“太胖”说成“丰满、富态”；把“小气”说成“节约”；把“胆小”说成“谨慎”；用“健谈”代替“罗嗦、饶舌”；用“老实”代替“愚笨、不聪明”等。这种以褒换贬的说法，自然更容易让听者接受，而且还会给听者留下良好的印象。

汉语中，除了上面提到的美化事实的委婉词以外，还有许多有意淡化、弱化事实真相的委婉词。

比如，用“多喝了几杯”代替“喝醉了”，用“腿脚有点不方便”代替“拐脚、跛足”，用“失利”代替“战败”，把“有病”说成“身体不适、欠安”，现在还有了“亚健康”之说。很明显，应用这些委婉词是为了避免直露的表达，从而避免给听者带来难堪。

此外，还有许多职业名称，也采用这种美化的方式，比如，把清洁工称为“城市美容师”，把炊事员称为“厨师、烹调师”等。

第四，采用敬词、谦词，以表示对人的尊重

古人所用的敬词、谦词是有等级区别的，比如，把君王称为“万岁、大王、陛下、皇上”，把一般大臣则称为“公、卿、先生、阁下”等。现代人仍沿用了古人的一些尊称，如“先生、阁下”等，同时也使用人称代词“您”，以表示对人的尊敬。

有尊称相对就有谦称，古代君主称自己为“寡人、孤”，一般百姓则自称为“小人、仆、鄙人”，自称其名也是一种谦称。

除了尊称、谦称外，还有一些表示尊敬的敬词，比如“奉送、惠赐、光临、惠顾”等。这些敬词既是客套话，也表示对人的尊敬。

2．委婉语气

除了常用委婉词以外，还可以通过语气来表达语言的委婉性。

现代汉语中最基本的语气包括陈述、疑问、感叹和祈使。这四种语气构成了四种不同类型的句子。相比较来说，陈述句、疑问句和感叹句本身不带有对说话人面子的潜在威胁，它们的语气比较和缓。只有祈使句，因为祈使句是要求对方做或不要做某事的句子，主要用来表示命令、禁止、请求、劝阻，所以语气往往要比较强硬一些。

那么，在社交活动中，为了不至于让听者接受不了，怎样才能使强硬的语气变得更加委婉呢？具体可以通过下面三种途径来加以改变。

第一种，增加语气词

祈使句的句末用不用语气词，直接影响着语气的强弱。一般来说，用语气词“啊、吧”的祈使句，其语气要比不用语气词的祈使句轻一些、弱一些，语调也显得更加和缓、委婉一些。

比如，“你坐下！”这种语气就显得急促、带命令；而“你坐下啊！”这种语气就显得要和缓一些。

又如，“说！”这种语气表示命令，有不容商量的意思；“说呀！”表示命令，且有些不耐烦的语气在里边；“说吧！”表示商请的意思，语气要和缓委婉许多。

可见，如果祈使句不加语气词，就会显得有点强硬，带有命令口气。在与人交往时，如果采用这种口气，人们就不容易接受；若加上些语气词就会委婉和缓得多，特别是加上语气词“吧”，比如，“帮帮我吧！”“给我一杯水吧！”“都少说几句吧！”

第二种，增加句子的主语

在祈使句中，句子有没有主语，所表达的语气的委婉强弱程度也是有所不同的。没有主语的祈使句语气相对强些，有主语的祈使句语气相对弱些。特别是使用表敬意的“您”，语气会更加和缓委婉些。比如，“别管他”，语气比较强硬；“你别管他”，语气一般；“您别管他”，语气就要和缓委婉得多。

要求别人做某件事时，应当先称呼对方，然后再说要他做什么事，这是尊重别人的礼貌表现。

一般情况下，为了表示对对方的尊敬，这时的主语是不能省略的。反之，如果对祈使对象并无尊敬之意，则可以不用称呼，也可以不用主语，比如：“出去！”

此外，需要注意的是，在说话的时候，要尽量不用“给我＋动词”的表达方式。这样表示对对方的不尊敬，也含有瞧不起对方的意味，比如“给我站住！”

第三种，选择句式

在日常交往中，我们可以选择应用不同语气的句子。前面已经说过，祈使句表示“下命令”“下指示”“提要求”，所以它的语气较强硬。如果同样内容的陈述句是一般叙述，那语气就要和缓得多；而如果用疑问句，那语气就会显得更加委婉。

比如，“来点吃的！”表示祈使语气；“我要来点吃的。”表示陈述语气；“给我来点吃的好吗？”表示疑问语气。

上面三句话都表示“要吃的”的意思，第一个为祈使句，是在下命令，语气比较生硬。一般来说，对比自己身份高的人不适合使用这种语气，显得不够礼貌。第二句虽然也表达指令，可它是一般陈述句，语气就比较和缓，也显得客气些。第三句多了“好吗？”句子变成了疑问句，语调上升，语气和缓，把指令变成了商请，这样就显得委婉、客气得多，对人也显得更加尊重。

句子不同，所表达的语气也会有所不同。所以，在与人交往的过程中，应当根据实际情况和说话对象的不同来选择适当的句子。一般来说，委婉的疑问句是人们的首选，因为它带有商请的语气，对方更容易接受。这种说话方式用在批评人的时候也是适用的，比如，“你也不是小孩子了，怎么这么贪玩？”这句话要比“你都这么大了，就知道贪玩！”这句话的严厉程度低得多，同样是表达说话人的不满，后者却更容易让人接受。

总之，在社交活动中，如果能熟练应用委婉语言，使语言更加得体、含蓄、婉转，就能缓和人际交往中的矛盾与冲突，达成和平与谅解的积极效果，对于协调人与人之间的关系，能起到非常大的作用。

附录二

常用的委婉语

客套语

幸会：意为认识您很高兴、很荣幸。

久仰：意为心中对您早已仰慕。多用于与有一定地位和影响的人初次见面。

久违：意为好久没有和您见面或通信了。

芳名：通常用于询问年轻女性的姓名。

芳龄：通常用于询问年轻女性的年龄。

芳容：通常用于称颂女子的容貌。

贵庚：用于询问中青年或者老年人的年龄。

接风：意为请远道而来的客人吃饭。也作“洗尘”。

抬爱：用于受到长辈、老师或名人、众人等给予的关爱。

海涵：用于请别人多多包容或原谅。

海量：用于称颂人的心胸宽阔，也可以形容一个人的酒量。

赐教：用于对师长、专家或在社会上有一定影响力的人，祈求给予教导。

高见：用于称颂别人发表的意见。也作“明见”“高论”。

高就：用于询问别人从事的职业或称颂别人得到更高的职位。

拜访：意为怀着谦卑的心情来访问。“拜”，敬辞，也是用于表示敬意的礼节，广泛用于值得尊敬的人士和亲朋好友。或作“拜会”“拜见”“造访”。

拜读：意为很恭敬地读对方的文章、书信、作品或出版的书。

拜别：意为很恭敬地与对方告别。也作“拜辞”。

恭候：意为很恭敬地迎候您的到来，用于对有一定地位和影响的人。

恭听：意为恭恭敬敬、专心致志地倾听。

恭送：意为恭恭敬敬地为人送行。

趋教：意为前来向您求教。

托福：意为依赖别人的福气，使自己幸运（多用于回答别人的问候）。

高攀：指希望和别人一块做事或联姻。

尊姓大名：用于初次见面时询问别人的姓名。

一睹风采：用于渴望、渴慕见到自己所爱戴的人时的敬辞。

请即赐复：要求别人回信的客套话。

恕不远送：表示不再继续送。恕，请对方不要计较。

不足挂齿：说自己的事不值得提起。

借花献佛：拿别人的东西做人情。

邀请语

恭请：用于对亲朋好友、有一定身份的人的婉辞。

拜请：用于对年长于自己的人，比如兄长、友人或有一定身份的人的婉辞，即恭敬地请。

莅教：意为请您光临指教。

莅临：通常婉指上级部门派人来到这里检查指导。

驾临：婉指所邀约的客人来到这里。也作“驾到”。

下临：婉指客人屈尊来到这里。

光临：意为您的来临给我们增添荣光，或使自己脸上有光。广泛用于各种交际场合。

惠顾：用于对方到自己这里来的客套语。

垂顾：用于对方到自己这里来的客套语，意思比“惠顾”更谦卑，多为对尊长或商家对顾客，也可用于领导、长者对自己的关念。也作“赐临”“赐驾”。

光顾：婉指客人来到这里平添荣光。

赏顾：多用于社会名流到自己这里来的客套语。“赏”指赏脸面，使自己脸上有光。也作“赏光”。

惠驾：意为您给面子来到这里。

蓬荜生辉：意为由于客人的到来或张挂别人赠送的字画使自己平添光彩。

请托语

拜托：广泛用于求助于他人的祈使语。

拜求：意为请求得到您的帮助。

恳托：意为诚恳地把此事托付给您。

央求：意为向您恳求，有恳切之意。

仰仗：用于请求有一定社会地位的人关照自己，或为他人请托的祈使语。

商请：意为商议、请求。

体恤：意为设身处地为人着想，给予同情和照顾。

请教：意为竭诚地希望得到您的指教。

烦请：用于恳请对方给予帮助。

美言：用于请人替自己说好话。

烦劳：意为让您麻烦、付出辛劳了。也作“劳烦”。

有劳：意为这件（些）事情让您操劳、花费精力了。

劳驾：请陌生人帮忙的婉辞，比如让路、借火等。也作“有劳大驾”。北方人常用于口语。

借光：意为借点光或者给点方便。北方人常用于口语。

通融：用于给予方便或灵活变通的祈使语。

海涵：意为像大海一样的胸怀，给予包涵。

提携：意为提拔，给予帮助。

鼎力相助：意为给予大力帮助。

一臂之力：用于请求给予有力度的帮助。

不情之请：不合情理的请求（向人求助时称自己的请求）。

洗耳恭听：专心地听（请人讲话时说的客气话）。

感谢语

鸣谢：意为在大庭广众的公开场合表示隆重的谢意。

拜谢：意为怀着恭敬的心情来表示谢意。

多谢：意为一而再地致以谢意。

恩波：形容受恩之大，像波浪一样。也作“恩泽”。

叨光：意为沾光（受到好处，表示感谢）。

叨教：意为领教（受到指教，表示感谢）。

叨扰：意为打扰（受到款待，表示感谢）。

托您洪福：意为全靠您赐予的大福才使我得到好运。

杯水之谢：意为十分菲薄的酬谢。

感恩戴德：意为非常感激他人所给予自己的恩德。

感激涕零：形容万分感激，以至于流下眼泪。

感同身受：意为就像自己亲身领受到对方的恩惠一样。多用于代

人向对方致谢的客套话。

感激不尽：意为对您的感激没有尽头。

感愧交加：意为心中的感激和惭愧交织在一起。

雪中送炭：原意是在大雪天给人送来了炭火。用于感谢别人在紧要关头为自己排忧解难。

承蒙错爱：谦辞。用于感谢对方对自己的褒奖。

承蒙雅爱：谦辞。用于感谢对方对自己的奖饰。

何以为报：意为对您的厚谊隆情，我用什么来报答呢？

春风夏雨：形容得到的关照特别及时，沁人心脾。

恭敬不如从命：意为对您尊敬有礼貌，还不如遵照您的指示去做。

却之不恭，受之有愧：意为拒绝您是对您的不恭敬，可是接受了心里又感到惭愧。

感激之至，言无所容：意为内心极度感谢，难以用语言来形容。

自谦语

拙言：意指自己发表的意见。多用于书面语。

拙见：意指自己发表的观点、建议或意见。多用于书面语。也作“谬见”。

拙作：意指向人请教自己创作的作品，包括文学类、艺术类等。

不才：意为自己的才能低下。用于向他人指称自己。

不敏：意为自己并不聪明，也不敏捷。

不慧：意为自己并没有过人之处，才质平平。

薄面：用于谦称自己的情面。

薄礼：用于谦称自己的礼物。

晚辈：用于年轻人在长辈面前谦称自己。也作“晚生”。

愚下：用于在长辈、上司面前谦称自己。

微才：用于在众人面前谦称自己。也作“薄才”。

过奖：意为对自己太过褒奖了。用于听到别人对自己的赞扬时。

斗胆：意为自己发表意见胆子过大，或者简直有点狂妄了。或自贬“冒狂”“唐突”。用于发表意见时的招呼语。

愚见：用于表示自己的观点，意为自己的意见愚昧、浅陋。也作“愚言”“愚意”。

鄙见：用于表示自己的观点。参照“愚见”。也作“鄙言”“鄙意”“敝见”“鄙薄之见”。

老朽：用于老年人谦称自己。也作“老拙”。

鄙人：用于谦称自己。也作“鄙夫”“敝人”。

献丑：谦称自己发表的作品或制作、表演类技能的水平不够好。也作“见笑”。

才微学浅：谦称自己才华微薄，学识甚浅。或作“才疏学浅”“才学

浅薄”。

抛砖引玉：谦称自己所发表的意见，不过是为了引发更高明、更精彩的意见。

不自揣量：谦称自己发表议论时未曾好好掂量。

孤陋寡闻：谦称自己囿于一角或一方，显得孤僻，见闻不广。

志大才疏：谦称自己虽然踌躇满志，可是才干很少，不相称。

不自量力：谦称自己未曾衡量自己的能力或力量。

绵薄之力：意为自己的才力特别薄弱，难以担当，或贡献非常小。

一孔之见：用于表示自己所发表的观点或意见只是很狭隘的见解，未必很重要。

区区管见：用于表示自己的意见不一定全面、正确，仅仅是个人角度的认识和看法。

不吝指教：不吝惜自己的经验来教诲。

［作者简介］

李维，资深人际沟通学、公关学专家，长期从事沟通学、社教学研究工作。出版过多部人际交往方面的畅销书，并开设沟通技巧的培训课程，听众涉及海内外近万人，他的课程深受广大学员的喜爱。

出版人　田海明　朱智润

选题策划　吴海燕

责任编辑　李凤琴

装帧设计　